

برنامج الإدارة الاستراتيجية بقياس الأداء المتوازن



عبد الحميد عبد الفتاح المغربي

برنامج الإدارة الإستراتيجية بقياس الأداء المتوازن

الأستاذ الدكتور
عبد الحميد عبد الفتاح المغربي

الوحدة الأولى الإدارة الحديثة والتحديات والمتغيرات العالمية المعاصرة

- ☐ الملامح العامة لواقع العالم الجديد
- ☐ اثر الواقع الجديد على الإدارة
- ☐ التوجهات الرئيسية لإدارة المستقبل
- ☐ المنطلقات الفكرية للإدارة الحديثة
- ☐ رؤية ورسالة المنظمة

اختبار قبلي في الإدارة (نظرة عامة)

المرجو منك إبداء رأيك في مدى صحة العبارات التالية:

- ١ - الاهتمام الرئيسي للإدارة هو تحديد الأهداف
- ٢ - يمارس المديرون مهام إدارية واحدة في جميع المؤسسات
- ٣ - عملية صنع القرارات تعتبر من مهمة الإدارة العليا فقط
- ٤ - الإدارة علم وفن
- ٥ - تزيد الحاجة إلى المهارة الفنية كلما اتجهنا إلى أعلى في السلم التنظيمي
- ٦ - تتضمن الخطوة الأولى في التخطيط وضع الهيكل التنظيمي
- ٧ - المدير الفعال يستطيع أن يدير أي مؤسسة
- ٨ - الخطط التنفيذية تركز على الأمور الاستراتيجية
- ٩ - بدون تخطيط لا توجد رقابة
- ١٠ - التخطيط الجيد يمكن الإدارة من العمل بأسلوب رد الفعل
- ١١ - ليست كل مشاكل التخطيط نابعة من المؤسسة
- ١٢ - اتخاذ القرار يعني مرحلة صنع القرار
- ١٣ - إدارة العنصر البشري ليست أسهل من إدارة العناصر الأخرى
- ١٤ - وجود التنظيم غير الرسمي دليل على ضعف الإدارة
- ١٥ - أفضل أساس لتنظيم المؤسسة هو التنظيم الوظيفي
- ١٦ - من المبادئ الإدارية الحديثة تمكين العاملين .
- ١٧ - النمط القيادي الأفضل هو النمط الديمقراطي
- ١٨ - الهدف الجيد القابل للتحقيق يجب أن يصاغ في صورة وصفية عامة
- ١٩ - تعددت التحديات التي تواجه الإدارة ومن ثم يجب الاعتماد على الخبرة .
- ٢٠ - تؤثر عوامل البيئة داخل المنظمة بشكل أكبر من تأثير البيئة الخارجية عند التفكير في صياغة استراتيجية المؤسسة

المدير الفعال في مواجهة التحديات المعاصرة

من خلال مجموعتك التدريبية ، حاول أن تناقش معهم أهم المعايير اللازمة للحكم على مدى فعالية المدير ونجاحه ثم تكون المجموعة رأيا موحدًا يتولى تقديمه منسق المجموعة.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

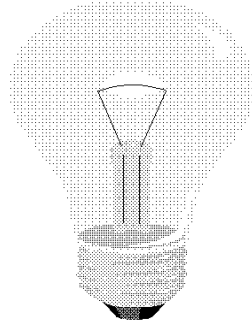
.....

.....

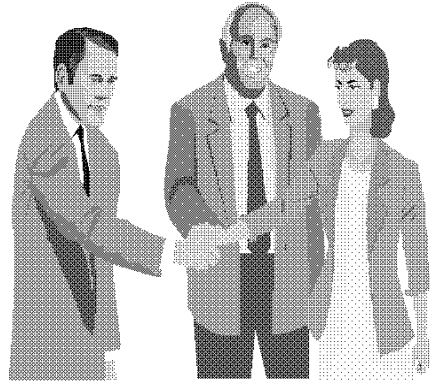
الإدارة الحديثة وضرورة التغيير

ما أطرحه عليكم هنا ليس شيئاً يمكنكم رفضه ، سامحوني إذا قلت لكم أنه لا خيار أمامكم إلا أن تعيدوا تصوراتكم وتتخلوا عن نظرياتكم وتعيدوا تصميم أعمالكم بشكل جذري.

- أصبح العالم أكثر تعقيداً ... فماذا أصبحنا نحن ؟
- أصبحنا نتكلم كثيراً عن أن العالم أصبح أكثر تعقيداً وخطورة ... ولكننا لا نتكلم عما يمكننا أن نفعله لمواجهة هذا التغير ...
- فهل أصبحنا أكثر سطحية ؟
- لقد حددنا المشكلة وتوقفنا عند هذا الحد !!
- لنبدأ إذن بإحصاء خسائرنا الإدارية دون أن نبكى عليها ... ولننطلق نحو العصر الجديد ... بدلاً من أن ينطلق بدوننا .
- لقد وصلت الإدارة التي نعرفها إلى الفشل نهاية القرن العشرين .
أننا في حاجة ماسة إلى :
- اختراع إدارة أعمال جديدة تناسب عام ٢٠٠٨ وما بعده .
- ربما أنكم مثل الكثيرين من المديرين تكرهون التغيير ...
- ولكنكم مثل غيركم من المسؤولين لا بد أنكم تكرهون الفشل أكثر
- خياركم الوحيد هو أن تفاضلوا بين الفشل ... وإعادة التصور أو التغيير ...
- ولا فائدة من المقاومة ورفض التغيير فقد فات الوقت بالفعل ... ، وأصبح
- خياركم الوحيد هو أن تتغيروا ... أو تغيروا !!!



في الماضي كانت الأمور تدار في مناخ مستقر ... كانت
المهارات الإدارية الموجودة كافية ولكن عندما تصبح البيئة
شديدة التغير وعندما تتحرك المياه الراكدة وعندما تتطلب
أداء المهام مزيداً من المرونة.



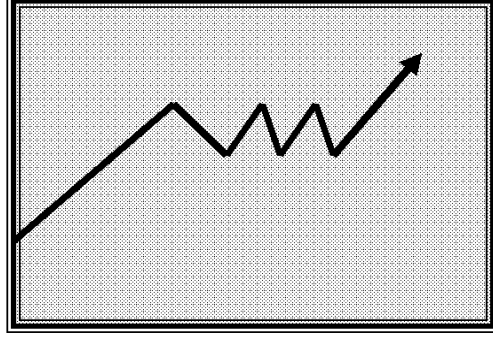
المحاور الرئيسية للإدارة الحديثة

أولاً : الملامح العامة لواقع العالم الجديد.

ثانياً : اثر الواقع الجديد على الإدارة .

ثالثاً : التوجهات الرئيسية لإدارة المستقبل.

رابعاً : المنطلقات الفكرية للإدارة الحديثة.



أولاً : الملامح العامة لواقع العالم الجديد

- صحة ثقافية وعلمية متصاعدة.
- تغير المفهوم السائد عن الزمن.
- المنافسة على القدرات الكلية .
- ساعات الدوام المستمر.
- التخلي عن المفاهيم والنظم والآليات التقليدية.
- الانتقال من الفردية إلى التجمعات.

ثانياً : أثر الواقع الجديد على الإدارة :

المجال	الأمس	اليوم وغدا
أساس التنظيم	التنظيم الوظيفي	فرق العمل
تقييم الأداء	القياس الإجرائي وكفاءة أداء الإجراءات	النتائج المحققة والمستهدفة (Result)
الوظيفة	إجراءات متكررة وذات بعد واحد وتخصص معين	مجموعات أعمال متعددة الأبعاد والمجالات
الأفراد	منفذون لإجراءات موضوعة أى يعملون تحت التوجيه والإشراف والرقابة (Controlled)	سيكون للفرد صلاحية ، ويتمتع بقوة إدارية ، متخذاً للقرارات ومتحملاً لمسئوليتها (Empowered)
الإعداد لشغل الوظيفة	التدريب Training	التعليم Education
الترقية والتقدم	كفاءة الأداء فى العمل الحالى Performance	مقدرة الفرد على أداء العمل الحالى Ability
القيم	الحماية Protective	الإنجاز Productive

المجال	الأمس	اليوم وغدا
وظيفة المدير	مشرف Supervision	مدرب Coach
دور التنفيذيون	مسجل أرقام قياسية Scorekeepers	قادة Leaders
الإعداد للمستقبل	التخطيط الإستراتيجي SWOT	التفكير الإستراتيجي Strategic Thinking
مجال التفكير	الجزئيات	الكليات
الرؤية	التفاصيل الدقيقة	الرؤية الإستراتيجية
المرتكزات	الاعتماد على الحواس	الاعتماد على الحدس
محورية التفكير	التقليد	الأصالة
حدود التفكير	القيم والتقاليد	الطلاقة الفكرية

ثالثاً : التوجهات الأساسية لإدارة المستقبل :

Future Orientation	التوجيه المستقبلي
Technology Orientation	التوجيه التكنولوجي
Global Orientation	التوجيه العالمي
Marketing Orientation	التوجيه التسويقي
Strategic Orientation	التوجيه الاستراتيجي
People Orientation	التوجيه الإنساني
Information Orientation	التوجيه المعلوماتي
TQ Orientation	التوجيه للجودة الشاملة
Result Orientation	التوجيه بالنتائج
Change Orientation	التوجيه للتغير

رابعاً : المنطلقات الفكرية للإدارة الحديثة في المستقبل :

- (١) رفض منطق شد العملاء وجذبهم بتحسين ما هو قائم ، وتبنى منطق وفلسفة دفع العملاء بالإبداعات والابتكارات المستقبلية.
- (٢) الرافعة التكنولوجية بدلاً من الرافعة التسويقية.
- (٣) أهمية التعامل مع المستقبل بطموح وليس بخشوع ، ترسيخ إستراتيجية ما يجب عمله ، وليس ما يمكنى عمله.
- (٤) الإيمان بخطأ تفصيل الاستراتيجية على قدر الموارد المتاحة ، وتبنى الاستراتيجية المطاطة التي تستوعب المنطلقات والطموحات.
- (٥) رفض القوالب الجامدة في الهياكل والتنظيمات والأساليب.
- (٦) رفض منطق الأفضل والإيمان بأهمية أن تكون الأول.
- (٧) قبول التغير باعتباره حقيقة ثابتة والتعامل مع المتغيرات بدلاً من تجاهلها.
- (٨) الإيمان بأهمية الرافعة التكنولوجية لمواجهة استراتيجيات المنافسة.
- (٩) الابتعاد عن الفردية والتشتت والأخذ بمفاهيم العمل الجماعي.
- 10 تصدى قادة المستقبل لتحقيق منظومة من التوفيقات :
 - التوفيق بين وحدة المنظمة ووحدة النشاط.
 - التوفيق بين المركزية واللامركزية.
 - التوفيق بين البيروقراطية والتمكن وتفويض السلطة.
 - التوفيق بين الالتزام بالماضي وإنكار الماضي ونسيانه.
 - التوفيق بين نحن ... وهم من خلال التضحية الاعتماد المتبادل.
 - التوفيق بين الرافعة التكنولوجية والرافعة التسويقية.

(١١) الإيمان بأننا فى حاجة إلى نوعية جديدة من التفكير ، إذ لا يمكن حل المشكلات التى تواجهنا ... بنفس مستوى تفكيرنا الذى أفرز تلك المشكلات.

(١٢) الاعتراف بأن برامج التغيير تبقى دائماً أقرب إلى الفشل منها إلى النجاح والسبب هو الإفراط فى الإدارة ... وغياب الدور القيادى ... فالتغيير يقاد ولا يدار.

(١٣) أهمية أن يتخلص الفريق من فردية الأداء ... ويتعلم الأعضاء الثقة فى الفريق ليصبح التميز واقعاً.

(١٤) رفض منطق الإدارة بالانشغال ... فالحكم على الشجرة لا يجب أن يكون من إدارتها ولكن من ثمارها. فكثيراً ما تتعرض للخسارة بسبب بذل بعض الناس.

ناقش مع الآخرين ما تعرفه عن التغيير في المؤسسات

ناقش مع مجموعتك كل عبارة من العبارات التالية ، و اشرح الأسباب ؟

أولا : لماذا تتغير المؤسسات ؟ وماهي العوامل التي تسهم في إحداث التغيير ؟

.....

.....

.....

.....

ثانيا : عندما يحدث التغيير المؤسسي ؟ يتغير الناس أيضا ، اشرح باختصار كيف يتغير الناس؟

.....

.....

.....

.....

ثالثا : لماذا يقاوم الأفراد التغيير ؟ وكيف يمكن التغلب على تلك المقاومة ؟

.....

.....

.....

.....

رابعا : كيف يحدث التغيير ؟ وكيف يمكن إجراؤه في المؤسسات المعاصرة؟

.....

.....

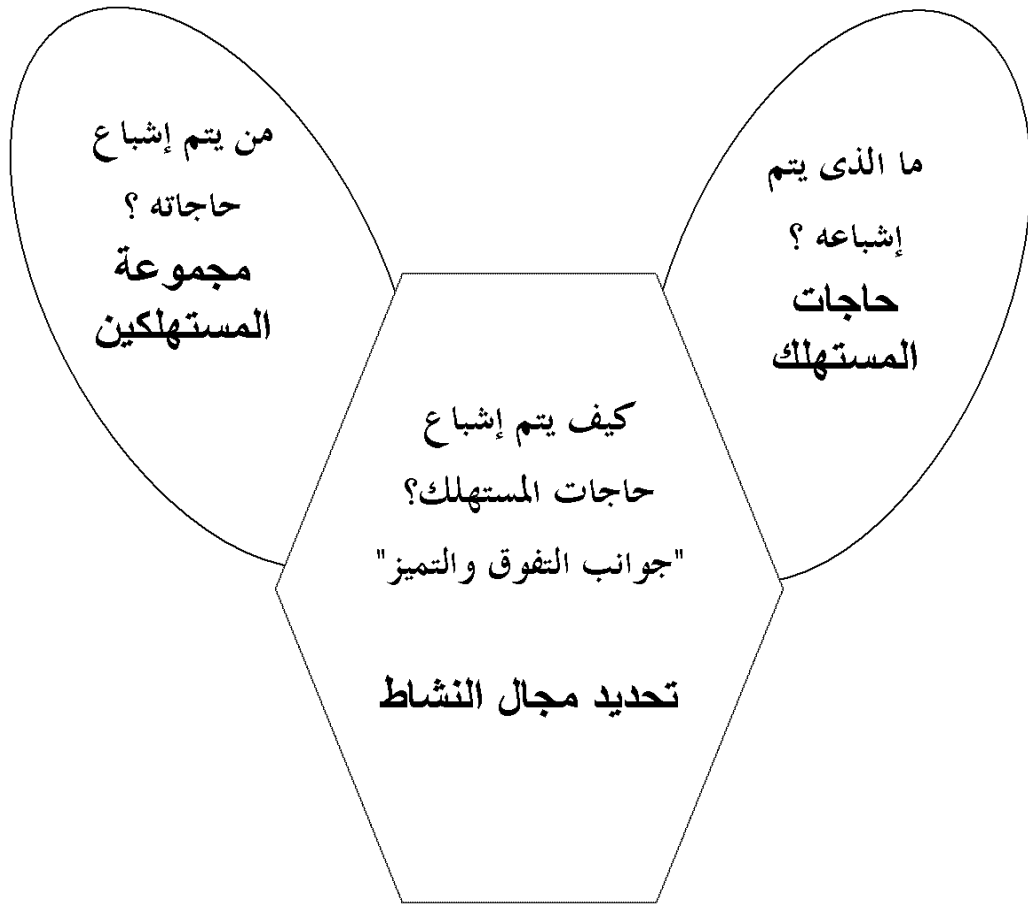
.....

.....

رؤية ورسالة المنظمة

- ☐ هل لديك رؤية مستقبلية
- ☐ مفهوم الرسالة وأهميتها
- ☐ خصائص الرسالة الفعالة
- ☐ عناصر رسالة المنظمة
- ☐ نماذج من رسالات بعض المؤسسات العالمية

هل لديك رؤية مستقبلية Vision
كيف تحدد مجال نشاطك حالياً ومستقبلاً ؟
Business Definition



وضع تصورك ورؤيتك المستقبلية للمنظمة :

➡ تعبر الرؤية أو التطلع المستقبلي (Vision) عما ترغب المنظمة أن تكون عليه مستقبلاً.

➡ يتم وضع مسودة الرؤية المستقبلية بمجرد الانتهاء من صياغة الرسالة والأهداف وتقدم من خلال عملية المشاركة.

➡ تصاغ الرؤية أو التطلع المستقبلي بشكل عام وتوضح ما يمكن أن تصبح عليه المنظمة.

➡ تقدم الرؤية المستقبلية صورة واقعية وجادة لما يمكن تحقيقه مستقبلاً.

خصائص العبارات الدالة على الرؤيا المستقبلية :

➡ تتصف بالإلهام

➡ تتصف بالوضوح

➡ ذات معنى ومغزى للسوق الذي تعمل فيه المنظمة

➡ تتسم بالاستقرار النسبي وتحوى قدراً من التحدى المستمر

➡ تعد بمثابة علامات مضيئة للطريق

➡ تستهدف تحفيز العاملين وأيضاً العملاء

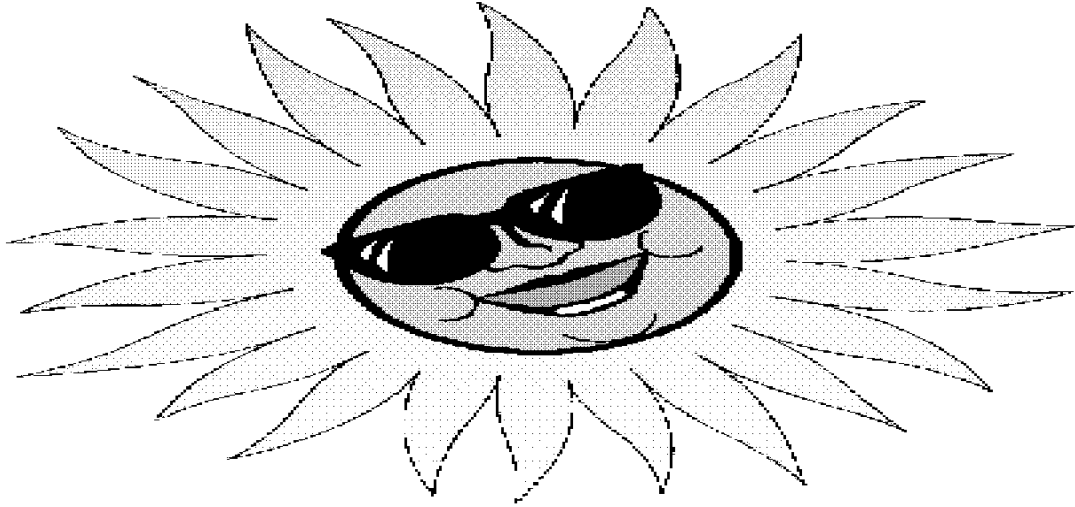
➡ تتطلع إلى المستقبل فى اعتبارها

➡ تتصف بالإيجاز والتحديد والإنجاز والتعبير عن التفوق المستمر فى سوق معين.

مثال توضيحي
كيف تحدد الرؤية المستقبلية ؟

في ضوء إنجازنا لرسالتنا ، تتطلع منظمتنا إلى تحقيق النجاح طويل الأجل من خلال :

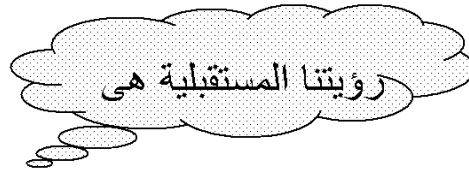
- الاقتراب من العميل
- تحقيق المركز الأول من حيث الخدمات المقدمة للعميل.
- تحقيق المركز الأول من حيث الجودة.
- تحقيق المركز الأول من حيث درجة الأمان.
- تحقيق المسؤولية تجاه البيئة.
- تحقيق مركز تنافسي فيما يتعلق بالتكلفة.



رؤية وتطلع مستقبلي
ما الذي سوف تكون عليه



الرؤية والتطلع المستقبلي



Microsoft Corporation

- ☐ كمبيوتر على كل مكتب وفي كل منزل من خلال ما نقدمه من برامج
A Computer on every desk and in every home ☐

Mc Donald's Corporation

- ☐ السيطرة العالمية على صناعة الوجبات الجاهزة
To dominate the global foodservice industry ☐

Eastman Kodak

- ☐ أن نكون الأفضل في العالم في كيماويات والإلكترونيات التصوير
The world's best in chemical and electronic imaging ☐

Bristol – Myers Squibb

- ☐ الرؤيا والتفوق عالمياً في تقديم تشكيلة متنوعة من منتجات العناية الصحية والشخصية بأعلى مستويات الجودة
The preeminent global diversified health and personal care products ☐

مفهوم الرسالة وأهميتها

أولاً : مفهوم الرسالة :

لابد أن تسأل المنظمة نفسها : ما هو عملنا ؟ (What is our Business) والذي سيكون مرادفاً لسؤال ما هي رسالتنا ؟ (What is our Mission). والذي سيميز المنظمة عن غيرها من المنظمات. فرسالة المنظمة تمثل سبب تفرد المنظمة عن غيرها وتحدد سبب تواجدها (reason for being) والذي يحدد ما هو نشاطها.

تعد الرسالة السبب الجوهري لبداية المنظمة ، وأساس وجودها ، والاعتبار الرئيس في بناء الغايات التي يسعى التنظيم لتحقيقها والوصول إليها ، هذا ، كما تبني الأهداف والسياسات والإستراتيجيات جميعاً على هدى من توجهاتها ، وأنها تمثل النظرة الموسعة والمحددة لأساس مجال الأعمال والأنشطة التي تميز المنظمة عن غيرها من المنظمات المماثلة.

وإذا أردنا أن نعرف رسالة المنظمة في كلمات محددة فنعتقد أنها تمثل (الإطار الرئيسي المميز للمنظمة دون غيرها من المنظمات ، من حيث مجال نشاطها ومنتجاتها وعملائها وأسواقها... ، وبهدف بيان السبب الجوهري لوجود المنظمة وهويتها وعملياتها وممارساتها).

من التعريف السابق يمكننا أن نلمس بعض الأبعاد من بينها ما يلي :

[تمثل الرسالة الإطار المميز للمنظمة مما يشكل تفردا وخصوصيتها.

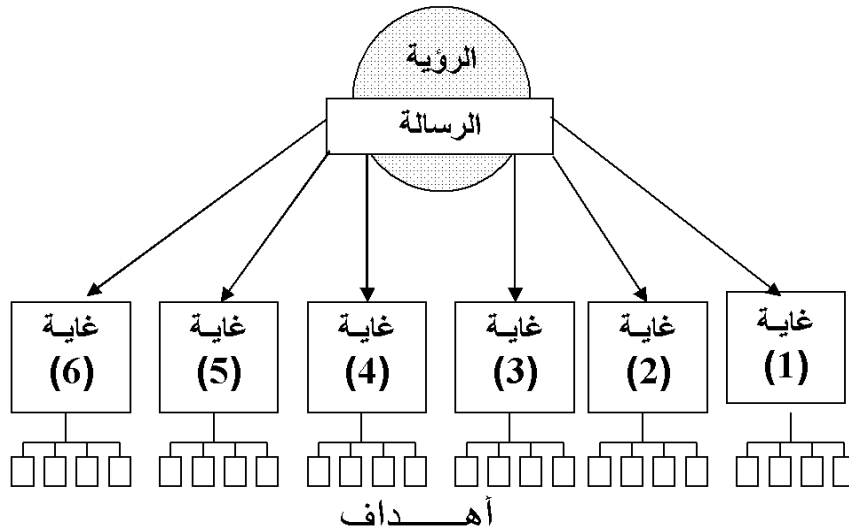
[توجه الرسالة كافة الممارسات والتصرفات التي تقوم بها المنظمة.

[تعد الرسالة الركيزة التي تبني عليها الغايات والأساس في وضع الأهداف.

[أن التعبير عن الرسالة يتم بشكل مجرد وليس بشكل تفصيلي.

[توضح الرسالة الاتجاه العام للمنظمة وطبيعة أعمالها.

العلاقة بين الرسالة وأغراض التنظيم



ثانياً : أهمية وضع رسالة واضحة :

[ضمان الإجماع على غايات وأغراض واحدة للتنظيم.

[الإمداد بأسس ومعايير واحدة لتخصيص الموارد التنظيمية.

[بناء أسلوب وطابع عام ، ومناخ تنظيمي موحد.

[تحديد القيم والاتجاهات التنظيمية .

[تسهيل عملية ترجمة الأهداف إلى أعمال تحتوى على مهام وأنشطة .

[تحديد الأغراض التنظيمية وترجمتها إلى أهداف وتفصيلات محددة .

[الإمداد بالأسس الواضحة والمعايير المحددة لعملية الاختيار الإستراتيجي.

خصائص الرسالة الفعالة

- (١) القابلية للتحويل إلى خطط وسياسات .
- (٢) الواقعية والموضوعية .
- (٣) التكيف مع البيئة .
- (٤) التوجه نحو ظروف السوق وحاجات العملاء .
- (٥) الوصف العام لكيفية تحقيق النتائج .
- (٦) تحقيق التكامل بين أجزاء ومكونات المنظمة.
- (٧) الوضوح ودقة التعبير .
- (٨) الارتباط بقيم ومعتقدات المنظمة .
- (٩) الانسجام مع الغايات والأهداف الإستراتيجية .
- (١٠) مراعاة ديناميكية التنظيم وممارساته المتوقعة مستقبلا .

عناصر رسالة المنظمة

العنصر	التساؤلات
١. العملاء	من هم عملاء المنظمة ؟
٢. المنتجات	ما هي السلع والخدمات الأساسية التي تقدمها المنظمة ؟
٣. الأسواق	أين تتنافس الشركة على منتجاتها ؟
٤. التكنولوجيا	ما هي أسس التكنولوجيا التي تعتمد عليها الشركة ؟
٥. البقاء/النمو/ الربحية	ما هي التزامات الشركة نحو تحقيق الأهداف الاقتصادية ؟
٦. الفلسفة والأيدلوجية	ما هي قيم ومعتقدات الشركة ومناخها وأولويات فكرها واهتماماتها ؟
٧. المفهوم الذاتي	ما هي أهم نواحي قوة الشركة ومزاياها التنافسية ؟
٨. الصورة العامة	ما هي الانطباعات العامة لدى الجمهور عن الشركة؟
٩. العاملين	ما هي اتجاهات الشركة نحو العاملين بها ؟

أمثلة عملية عن كيفية تحديد رسالة المنظمة

تعتبر (فورد موتورز) منظمة رائدة على مستوى العالم في مجال صناعة السيارات والمنتجات والخدمات المرتبطة بها وكذلك في مجال الصناعات الجديدة الخاصة بالفضاء ، والخدمات المالية ، وتمثل رسالتنا في التحسين المستمر للمنتجات وخدماتنا لتلبية احتياجات العملاء والعمل على ازدهار ونجاح المنظمة وتحقيق عائد معقول لحملة الأسهم وملاك المنظمة.

تعد منظمة الخليج للبترول مسئولة عن الاستكشاف الكفء للموارد الطبيعية وتقوم بتقديم تشكيلة واسعة من المنتجات والخدمات ذات الجودة المرتفعة ، كما تعمل أساساً تحت شعار (ESSO)

مثال توضيحي

العبارة الدالة على الرسالة :

وصف الرسالة : المنظمة العالمية للخدمات المالية :

تتضمن رسالة "العالمية" تقديم تشكيلة واسعة من الخدمات المالية والمصرفية لكل قطاعاتها السوقية (سوق العميل الفرد وبقية قطاعات السوق المربحة) ، وتعد الإمكانات التكنولوجية وشبكة الاتصالات العالمية الخاصة بها بمثابة القوى الدافعة الهامة وراء تقديمها للعديد من الخدمات الجديدة.

مثال توضيحي :

نطاق عمل ورسالة منظمة الأغذية العالمية :

تتمثل رسالة منظمة الأغذية العالمية في أن تصبح منظمة رائدة ومتنوعة النشاط في مجال الأغذية ، وتتبع المنظمة أربعة مداخل في سعيها لتحقيق هذه الرسالة :

١- الاعتماد على النمو المحتمل والمعقول في المنتجات والعلاقات الحالية في الأسواق الحالية.

٢- تقديم منتجات جديدة.

- ٣- التوسع في توزيع العلامات المعروفة وذات الصيت والشهرة منذ أجل طويل وتوزيع المنتجات الجديدة في أسواق جديدة - محلية وخارجية.
- ٤- الاستحواذ على منظمات أخرى وكذلك الاتجاه نحو أنواع معينة من التحالفات الاستراتيجية ، وتبع المنظمة هذه المداخل في إطار موقفي وهو الاحتفاظ بالمركز المالي القوى للمنظمة ، إن المبدأ الرئيسى الذى سوف تتبعه المنظمة هو جذب والاحتفاظ بالمستهلكين الذين يفضلون المنتجات والخدمات ذات الجودة الفائقة والمرتفعة القيمة.

مثال توضيحي

رسالة منظمة (NCR) خلق القيمة لحملة الأسهم :

- تمثل منظمة (NCR) إحدى الشركات الناجحة والمتطورة والتي تخصص جهودها نحو تحقيق نتائج على درجة عالية من التفوق والامتياز من خلال التأكيد على اتفاق تصرفاتها مع توقعات جمهور حملة الأسهم وتمثل الرسالة الأولية لـ (NCR) في خلق القيمة **Value Creation** لجمهور حملة الأسهم على النحو التالى :

- ١- نحن نعتقد في قيامنا بأداء أنشطتنا بشكل مكتمل وباحترام وفي نفس الوقت إقامة علاقات مصالح متبادلة مع كل المتعاملين مع المنظمة.
- ٢- نحن نأخذ مسألة "رضا المستهلك" بصفة شخصية : فنحن ملتزمون بتقديم قيمة فائقة لمنتجاتنا وخدماتنا وبشكل مستمر.
- ٣- نحن نحترم خصوصية كل موظف ونهيا له بيئة مناسبة تشجع وتقيم وتعترف وتكافئ الأفراد على الابتكارية وزيادة الإنتاجية.
- ٤- نحن نفكر في موردنا باعتبارهم شركاء لنا في إنجاز هدف تحقيق أعلى مستوى من الجودة ومستوى أكثر ملائمة من الخدمة.
- ٥- نحن نلتزم بإبداء الرعاية والاهتمام والمساعدة اللازمة داخل الدول التى نعمل بها.
- ٦- نحن نكرس أنفسنا لخلق القيمة لحملة الأسهم والمؤسسات المالية من خلال أداء العمل بشكل يؤدي إلى زيادة العوائد على الاستثمارات.

Otis Elevator

□ رسالتنا تزويد المستهلك بوسائل تحريك الأفراد والأشياء لأعلى أو لأسفل أو أفقياً لمسافات قصيرة بدرجة أعلى من الاعتمادية عما تقدمه أى شركة أخرى في العالم.

Avis Rent a Car

□ أن عملنا هو تأجير السيارات ورسالتنا هي الإشباع الكامل لاحتياجات ومطالب عملائنا

Ritz – Carlton Hotels

□ رسالتنا هي توفير مكان يشعر فيه ضيوفنا بالعناية الحقيقية والراحة ، نتعهد بتقديم أرقى الخدمات الشخصية والتسهيلات لضيوفنا حتى يشعروا بالدفع والاسترخاء ، إن خبرتنا تمكننا من التعرف على مشاعر ورغبات ضيوفنا ونحن نسعى إلى إشباع هذه المشاعر والرغبات حتى وإن لم يطلبوها.

Long John Silver's

□ رؤيتنا أن نكون أفضل سلسلة مطاعم أمريكية للوجبات السريعة ، رسالتنا هي أن نقدم لضيوفنا في كل زيارة لنا أشهى وألذ المأكولات البحرية والدجاج بطريقة صحيحة وبأسعار معقولة وبأقصى سرعة.

ومن أمثلة الرسائل التي تركز على العملاء بالدرجة الأولى ما وضعته شركة جونسون وجونسون Johnson & Johnson ، حيث حددت رسالتها كالتالي :

□ نحن نعتقد أن مسئوليتنا الأولى تجاه الأطباء والمرضى والمرضى ، والأمهات وكل من يستخدم منتجاتنا ويستفيد من خدماتنا

أما التركيز على الأسواق فيمكن ملاحظته من رسالة شركة المحلة الكبرى للغزل والنسيج على سبيل المثال حيث تظهر لنا رسالتها على النحو التالي :

□ (إننا نكرس جهدنا لخدمة السوق المصرية فإنها هدفنا الأول ، إضافة إلى سعيها لكسب الفرص المتاحة بالسوق العربية بدول الخليج وبعض الدول الأوربية).

وبالنسبة للرسائل التي تركز على البقاء والنمو والربحية فمن أمثلتها رسالة دار النشر العالمية (مكجبروهيل) والتي تنص رسالتها على ما يلي :

□ (نحن نقدم خدماتنا على مستوى عالمي موسع بهدف إشباع الحاجات المعرفية مع تحقيق ربح مناسب بعد إنتاج وتوزيع المعلومات ذات القيمة التي تحقق المنافع والعوائد لعملائنا ، والعاملين لدينا ، والمؤلفين ، والمستثمرين ، والمجتمع بصفة عامة).

وفيما يتعلق بالرسالة التي تركز على الصورة العامة ، فيوضحها نموذج رسالة شركة الحديد والصلب المصرية كالتالي :

□ (إننا نشارك في تدعيم الاقتصاد القومي في المجتمع ونؤمن بأن وظيفتنا كمؤسسة فعالة محلياً وعلى مستوى الدولة وعلى المستوى الدولي يجب القيام بها على خير وجه).

وقد تركز الرسالة على العاملين ، ومن بين الأمثلة الموضحة لذلك :
□ رسالة شركة كوكاكولا : (نحن نؤمن بدور المورد البشري وضرورة تنمية قدراته وتحفيزه ومكافأته ، وترقيته ومراعاة مشاعره والاهتمام بتوفير فرص المعاملة العادلة ، والاعتراف بأنه وراء تحقيق كفاءة وفعالية المنظمة).

كيف تحدد رسالة مؤسستك
تطبيق عملي

رسالة مؤسسة :

الوصف العام للرسالة :

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

عنصر الرسالة :

العناصر	المدى الزمني	
	حالياً	مستقبلاً
نطاق المنتج		
نطاق السوق		
النطاق الجغرافي		
الطرق المستخدمة لتحقيق موقع تنافسي		

الوحدة الثانية

الإستراتيجية الإدارية

- مفهوم الإستراتيجية الإدارية وخصائصها
- الأبعاد الأساسية للإدارة الإستراتيجية
- مستويات الإستراتيجية الإدارية
- عمليات الإدارة الإستراتيجية
- التخطيط الإستراتيجي والتخطيط التشغيلي
- الفروق بين الاستراتيجيات والسياسات والتكتيكات

مفهوم الإستراتيجية الإدارية وخصائصها

ارتبط مفهوم الاستراتيجية في الماضي بالخطط المرتبطة بالعمليات العسكرية وإدارة قوى الحرب ووضع الخطط العامة في المعارك .

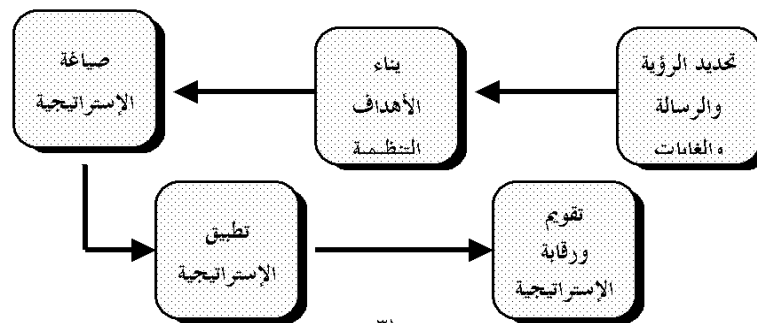
وتزايد استخدام هذا المصطلح بعد الحرب العالمية الثانية في المجالات الإدارية حيث أخذت معنى جديداً وصارت مفضلة لدى منظمات الأعمال خاصة العلاقة منها والرائدة وتلك التي تهتم بتحليل البيئة وتستجيب لها وتؤثر وتتأثر بها.

وإذا ذهبنا لتعريف الاستراتيجية فسنجد أبعاداً عديدة كلها ترتبط بالبعد الزمني الطويل ، الإمكانيات الكبيرة ، المسارات الرئيسية للمنظمة ، الرسالة والغايات البعيدة المدى ، والفكر الاستراتيجي .

يرى البعض أن الإستراتيجية تمثل :

العمليات الخاصة بإدارة مهنة التنظيم من حيث تحديد رؤية ورسالة المنظمة وغاياتها وإدارة علاقاتها التنظيمية والبيئة ، خاصة مع الأطراف المؤثرة والمتأثرة بنشاط المنظمة Stakeholders، والمقومات الأساسية التي تواجهها في بيئتها الداخلية والخارجية) ومن ثم فالإدارة الإستراتيجية تهتم بصورة جوهرية بتصرفات وممارسات الإدارة العليا والتي يمكن ترجمتها في صورة عملية متتابعة

ممارسة عملية الإدارة الإستراتيجية للإدارة العليا



وبشكل عام يمكن القول أن الإستراتيجية الإدارية تعنى : تصور الرؤى المستقبلية للمنظمة، ورسم رسالتها وتحديد غاياتها على المدى البعيد ، وتحديد أبعاد العلاقات المتوقعة بينها وبين بيئتها بما يسهم فى بيان الفرص والمخاطر المحيطة بها ، ونقاط القوة والضعف المميزة لها ، وذلك بهدف اتخاذ القرارات الإستراتيجية المؤثرة على المدى البعيد ومراجعتها وتقويمها.

ومن التعريف السابق يمكننا الوقوف على العناصر التالية :

- ١- ضرورة وضوح التصور والرؤية المستقبلية للمنظمة.
- ٢- بيان أهمية رسالة المنظمة.
- ٣- التركيز على ضرورة وضوح الغايات والأهداف.
- ٤- أن التزام المنظمة ببيئتها يعد أمراً مهماً.
- ٥- تهتم الإستراتيجية بتحديد وتخصيص الموارد المتاحة.
- ٦- اتخاذ القرارات الإستراتيجية المؤثرة على المدى البعيد.
- ٧- الاهتمام بتصرفات وممارسات الإدارة العليا.

الأبعاد الأساسية للإدارة الإستراتيجية

تتمثل الأبعاد الأساسية للإدارة الاستراتيجية في ثلاثة ركائز جوهرية وفيما يلي نبذة عن كل منها :

أولا : التفكير الإستراتيجي ومهارات اتخاذ القرارات الإستراتيجية

يشير التفكير الإستراتيجي **Strategic Thinking** إلى توافر القدرات والمهارات الضرورية لقيام الفرد بالتصرفات الإستراتيجية وممارسة مهام الإدارة الإستراتيجية بحيث يمد صاحبه بالقدرة على فحص وتحليل عناصر البيئة المختلفة ، والقيام بإجراء التنبؤات المستقبلية الدقيقة ، مع إمكانية صياغة الإستراتيجيات واتخاذ القرارات المتكيفة في ظروف التطبيق والقدرة على كسب معظم المواقف التنافسية ، بالإضافة إلى إدراك الأبعاد الحرجة والمحورية في حياة المنظمة والاستفادة من مواردها النادرة.

ومن أهم خصائص الأفراد ذوي التفكير الإستراتيجي ما يلي :

- ❖ القدرة على بناء الغايات والأهداف.
- ❖ البصيرة النافذة والفراسة في وزن الأمور.
- ❖ الاستشعار البيئي.
- ❖ مهارة تحليل البيانات والمعلومات وتفسيرها.
- ❖ مهارة الاختيار الإستراتيجي.
- ❖ مهارة تحديد الموارد والامكانيات المتاحة واستخدامها بكفاءة.
- ❖ التجاوب الاجتماعي بين المنظمة وبيئتها المحيطة.
- ❖ مواكبة عولمة الفكر الإداري.
- ❖ القدرة على اتخاذ القرارات الإستراتيجية.

ثانياً : التخطيط الاستراتيجي

يمثل التخطيط الإستراتيجي جوهر الإدارة الاستراتيجية ، ويشير إلى عملية صياغة ورسم رسالة المنظمة في ضوء رؤيتها الجوهرية ، وبناء غايتها وأهدافها المستقبلية ، وإعدادها لعمليات التحليل البيئي الخارجي والداخلي بما يمكنها من الوقوف على الفرص والتهديدات المحيطة ، كذلك نقاط القوة والضعف التي تتميز بها المنظمة ، ويساعدها ذلك في عملية الاختيار الاستراتيجي

وفي هذا الصدد يمكننا التعرض بإيجاز لتحليل SWOT الذي يمكن المنظمة من رسم استراتيجيتها المستقبلية . إذ يستعين مخططي الاستراتيجية اليوم بعدد من الأدوات والمصفوفات التي تسهم في التوصل إلى طبيعة العلاقة بين العوامل والمتغيرات البيئية المؤثرة ، مثل مصفوفة جماعة بوسطن الاستشارية ، ومصفوفة جينيرال اليكتريك ، وحديثاً قدمت مصفوفة SWOT التي تسهم في إجراء التحليلات الخاصة بعوامل البيئة الخارجية ، وتلك المتعلقة بالبيئة الداخلية ، وذلك بغية الوصول إلى ما يوجد بالبيئة الخارجية من فرص أو تهديدات ، وما يوجد بالبيئة الداخلية من نقاط قوة أو ضعف .

إن العوامل الخارجية والعوامل الداخلية تتسم بالديناميكية فبعض هذه العوامل تتغير بشكل كبير وبصورة مستمرة ، بينما نجد أن بعضها الآخر يتسم بانخفاض قابليته للتغيير . ويؤثر ذلك على واضعي الاستراتيجية فكما يتضح من الشكل التالي يجب البدء باستراتيجية معينة في الماضي ، ثم مع استمرارية التحليل تتبع استراتيجية أخرى في الحاضر ، ويتم التركيز على اتباع استراتيجية مغايرة في المستقبل .

ثالثاً : التطبيق الاستراتيجي

من أهم متطلبات تطبيق الاستراتيجية :

أ- الأهداف السنوية

يجب تحديد الأهداف السنوية بطريقة لامركزية حسب الفروع والقطاعات والإدارات والأقسام بحيث تتم بصورة مرحلية، ومؤسسة على عملية المشاركة وتفيد الأهداف في تحديد:

- أسس توزيع وتخصيص الموارد .
- المعايير الضرورية لتقييم الأداء .
- مدى التقدم في تحقيق الأهداف طويلة الأجل .
- الأولويات الخاصة بالأفراد والإدارات والأقسام .

ب- صياغة السياسات :

تمثل السياسات المبادئ والقواعد العامة المحددة والمرشدة للتطبيق إذ تعد لتوجيه العمل والنشاط بما يساعد على تحقيق الأهداف الموضوعية .

تساعد السياسات كل من المديرين والعاملين للتعرف على المطلوب من كل منهم ، وبالتالي يمكن تطبيق الاستراتيجية بنجاح كما أنها توفر أسس الرقابة الإدارية الصحيحة وتسمح بالتنسيق فيما بين الوحدات التنظيمية وتخفف من الوقت المطلوب لاتخاذ القرارات ، وقد تكون السياسات عامة على مستوى المنظمة كما قد تكون محددة ومتخصصة لإدارة معينة .

ج- توزيع وتخصيص الموارد

يعد تخصيص الموارد من أنشطة الإدارة العليا ، ويعتمد التوزيع الصحيح للموارد على مراعاة الأولويات الموضوعية في صورة الأهداف السنوية . حيث تمتلك كل منظمة العديد من الموارد من بينها :

- الموارد المالية والمادية .
- الموارد التكنولوجية
- الموارد البشرية والموارد المعنوية .

وتوزيع الموارد على الإدارات والأقسام لا يضمن نجاح عملية تطبيق الاستراتيجية وإنما يتطلب الأمر مراعاة الحفاظ على الموارد النادرة ووقايتها ، ومراعاة المعايير والمقاييس المختلفة عند التخصيص ، بالإضافة إلى ضرورة الأخذ في الاعتبار المخاطر والتهديدات المختلفة ، وأخيراً يجب أن يراعى عند تخصيص الموارد الدقة في معرفة احتياجات كل إدارة ووقت الحاجة إليها .

د- بناء وتهيئة الهيكل التنظيمي المناسب :

إن قيام المنظمة بالتعامل مع سوق واحد أو عدة أسواق كذلك تعاملها مع منتج واحد أو عدة منتجات لاشك يؤثر على الهيكل التنظيمي، فالاستراتيجيات البسيطة يلائمها التنظيم الوظيفي ، أما الاستراتيجيات المعقدة فهي في حاجة إلى هياكل تنظيمية مختلفة حسب ظروف التطبيق (قد تكون حسب المناطق أو المنتجات أو العملاء ...)

وهكذا نجد أن نوع الاستراتيجية المختارة يؤثر على الهيكل التنظيمي الواجب اتباعه فإذا كانت الاستراتيجية تعتمد على منتج واحد أو تتعامل مع سوق واحدة فالتنظيم الوظيفي يكون هو الأنسب ، بينما إذا اعتمدت على النمو والتوسع فإنها حينئذ تنوع منتجاتها وأسواقها وتختلف أنماط التكنولوجيا التي تستعين بها ويتشتت عملاؤها وتعدد مراحل الإنتاج ، حينئذ نجد أن التنظيم على أساس الغرض يكون هو الأكثر مناسبة لوضعها .

هـ الإدارة الفعالة للعمليات والأنشطة الداخلية :

يتطلب الأمر لنجاح عملية التطبيق الاستراتيجي مراعاة كافة العمليات والأنشطة الداخلية والاطمئنان على اكتمالها وتناسقها ووضوحها حتى يسهم ذلك مع العوامل الأخرى في التطبيق الصحيح للاستراتيجية ، ومن بين العوامل المتعلقة بالعمليات والأنشطة الداخلية الواجب مراعاتها :

■ بناء المعايير لقياس الأداء : بحيث تتميز بالواقعية والثبات والدقة والوضوح وسهولة الفهم والاستيعاب .

■ الدافعية ونظم الحوافز : يرتبط نظام المكافأة والتحفيز الناجح بمدى الإنجاز والتقدم في تنفيذ الاستراتيجية وإن كانت هناك صعوبة في ربط الحافز بتحقيق الاستراتيجية نظراً لطول أجلها ، إلا أن ذلك يجب ألا يبرر عدم وضع نظم الحفز المناسبة فيمكن تقسيم الأجل الطويل إلى آجال قصيرة.

■ الردع والعقاب : يجب أن يوضع النظام الواضح والدقيق والعدل للردع والعقاب بحيث تضمن المنظمة عند تطبيق استراتيجياتها منع السلوك غير المرغوب .

و- تكوين وتنمية القدرات والكفاءات الإدارية والقيادية

إن توفير وتنمية القدرات والكفاءات الإدارية والقيادية هو مفتاح نجاح التطبيق الاستراتيجي ، وهذا يتطلب :

- تحديد عدد الأشخاص المطلوبين لتطبيق الاستراتيجية .
- بيان سبل تنمية قدرات ومهارات الكوادر البشرية المطلوبة .
- بيان خصائص القادة والمديرين المطلوبين في كل عمل أو نشاط .

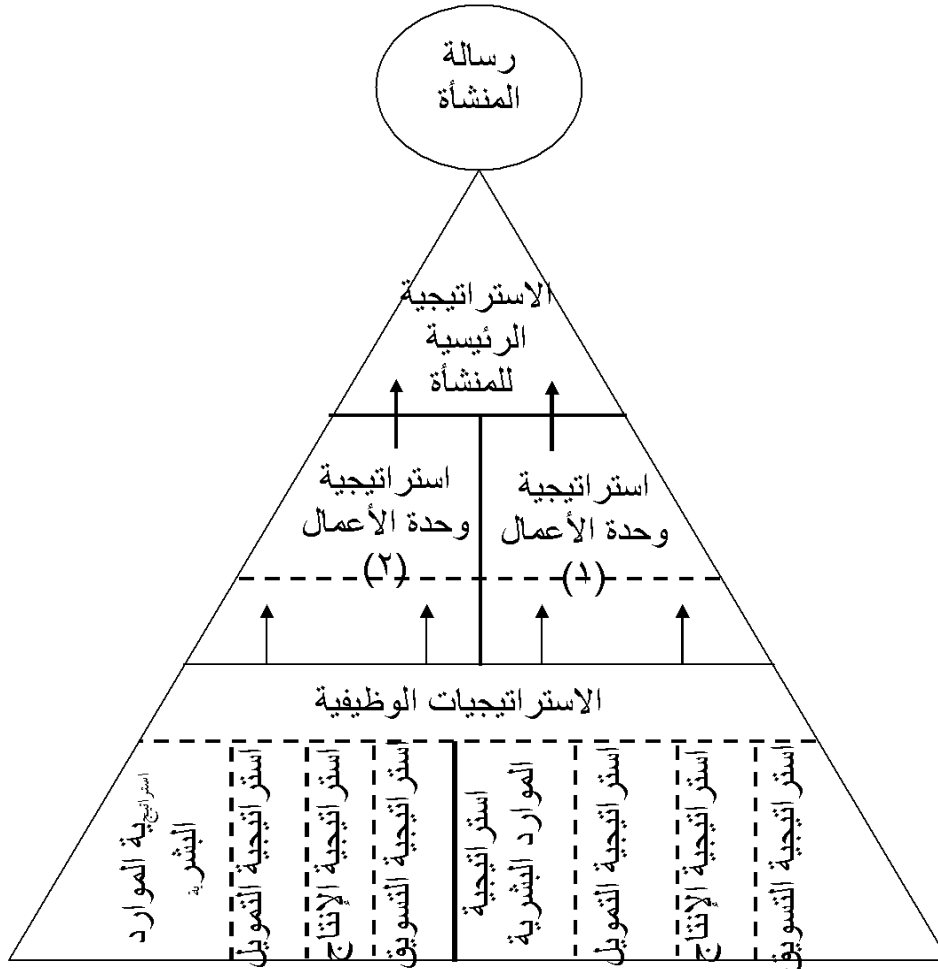
إن لكل استراتيجية متطلباتها من الكوادر الإدارية ذات المواصفات والخصائص التي قد لا تتفق مع غيرها من الاستراتيجيات.

مستويات الإستراتيجية الإدارية

توجد ثلاثة مستويات للإدارة الإستراتيجية – بحسب أكثر التقسيمات شيوعاً – لكل منها مكانتها وسماتها والدور المخطط لكل منها ، والمختصين بوضعها وتتمثل هذه المستويات في :

(١) إستراتيجية المنظمة *Corporate Strategy* :

تمثل الإستراتيجية الرئيسة على مستوى المنظمة ككل ، إذ تهتم بمجموعة منتجات المنظمة بشكل عام ، وبالصورة العامة للمنظمة في البيئة إضافة الى اهتمامها بالمركز التنافسي للمنظمة وتحديد حصتها التسويقية بجانب دورها في تنقية الإستراتيجيات الفرعية ومحاولة التنسيق فيما بينها.



(٢) إستراتيجية وحدات الأعمال *Business Strategy* :

تركز إستراتيجيات الأعمال على بيان سبل المنظمة في التنافس وتحقيق مكانة معينة في أحد مجالات الأعمال المحددة ، وقطاع معين ، أو سوق معين ، أو منتجات معينة ، وهنا نجد أن نطاق الإستراتيجية أكثر تركيزاً وأقل مدى من إستراتيجية المنظمة ككل .

(٣) إستراتيجية الوظائف *Functional Strategy*

تهتم إستراتيجيات الوظائف بمجال وظيفي محدد يعمل على تنظيم استغلال مورد معين بالمنظمة مادي كان أو بشري ، ويقل نطاقها الى ما بعد إستراتيجية الأعمال فنجد الإهتمام بتحليل أحد عناصر البيئة الداخلية لتحديد مجالات ونقاط القوى والضعف ، ويزداد التنسيق والتكامل بين الأنشطة داخل الوظيفة الواحدة.

جدول مقارنة لأنواع الاستراتيجيات الثلاثة

جوانب المقارنة	الاستراتيجية الرئيسية للمنشأة	استراتيجيات وحدات الأعمال	الاستراتيجيات الوظيفية
(١) الهدف منها	تطبيق وتحقيق رسالة المنشأة.	تحقيق الاستراتيجية الرئيسية للمنشأة	تحقيق استراتيجيات وحدات الأعمال.
(٢) الأنشطة الداخلية	الرقابة على درجة مساهمة الوحدات في تحقيق رسالة المنشأة	التنسيق مع الوحدات الأخرى وخلق مزايا تنافسية لكل وحدة	إدارة العمليات ومواجهة المشاكل الجارية.
(٣) الأسئلة الرئيسية	ما هو مجال عمل المنشأة حالياً ؟ ما هو المجال الذي يجب أن تكون فيه ؟	هل التغيير يمثل فرصة أم تهديد ؟ ما هي الفروق الخاصة بين المنتجات والأسواق المتاحة لنا ؟	هل تعمل في ظل التوقعات المحددة سلفاً .
(٤) الأنشطة الخارجية	قياس ومتابعة البيئة الكلية والجزئية	التركيز على صناعة محددة أو منتج محدد أو سوق معينة	توقع التغيرات المحتملة وحدة الأعمال من حيث المنتجات والاستراتيجيات.
(٥) الإطار الزمني	طويل الأجل (٥ سنوات فأكثر)	متوسط الأجل (١ - ٥ سنوات)	قصير الأجل (أقل من سنة)
(٦) قياس مستوى الأداء	غامض ومرن	يتمتع بدرجة معقولة من المرونة ويمكن قياسه إلى حد ما.	تفصيلي وأكثر تحديداً.

عمليات الإدارة الإستراتيجية

المرحلة الأولى : صياغة الإستراتيجية *Strategy Formulation*

☐ تعنى عملية صياغة الإستراتيجية وضع وتحديد غايات المنظمة وأهدافها الرئيسية وذلك فى ضوء الرؤية المستقبلية الشاملة Vision ، وبعد وضوح وتحديد رسالة المنظمة Mission Statement. ومن خلال توجيه البحث لتحديد وتحليل العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة External & Internal Analysis، والاستفادة من نقاط القوة ، وتقليل أثر نقاط الضعف ، هذا الى جانب مراعاة الفرص والمميزات بالبيئة الخارجية مع تلافى وتقليل أثر المعوقات والمخاطر. هذا كما تحتوى عملية صياغة الإستراتيجية على تحديد الإستراتيجيات البديلة ، ثم اختيار البديل الإستراتيجى المناسب .

المرحلة الثانية : تطبيق الإستراتيجية *Strategy Implementation*

☐ من أكثر المراحل صعوبة فى الإدارة الإستراتيجية ، إذ تشتمل على تهيئة المناخ التنظيمى ، ووضع الخطط والسياسات ونظم العمل ، وتخصيص الموارد ، وبناء الهيكل التنظيمى المناسب ، وإعداد وتنمية القوى البشرية ، وتنمية القيادات الإدارية ، هذا الى جانب بعض الأنشطة المتعلقة بإعادة صياغة الجهود التسويقية، والتمويلية... وغيرها.

المرحلة الثالثة : مراجعة وتقويم الإستراتيجية *Strategy Evaluation*

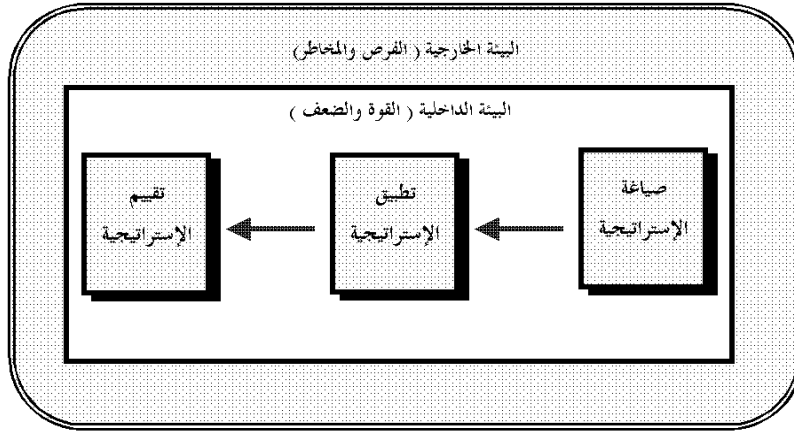
☐ تتمثل الخطوة الأخيرة من خطوات الإدارة الإستراتيجية فى مراجعة وتقويم الإستراتيجية ، ويجب مراعاة أن الإستراتيجية توضع لمواجهة وتعديل وتطوير المستقبل ، ذلك الذى يتميز بوجود عوامل داخلية وخارجية تتغير باستمرار. وهناك ثلاثة أنشطة رئيسة لتقييم الإستراتيجية هى :

أ -مراجعة العوامل الداخلية والخارجية.

ب - قياس الأداء.

ج - اتخاذ الإجراءات التصحيحية.

عمليات الإدارة الإستراتيجية



التخطيط الإستراتيجي والتخطيط التشغيلي

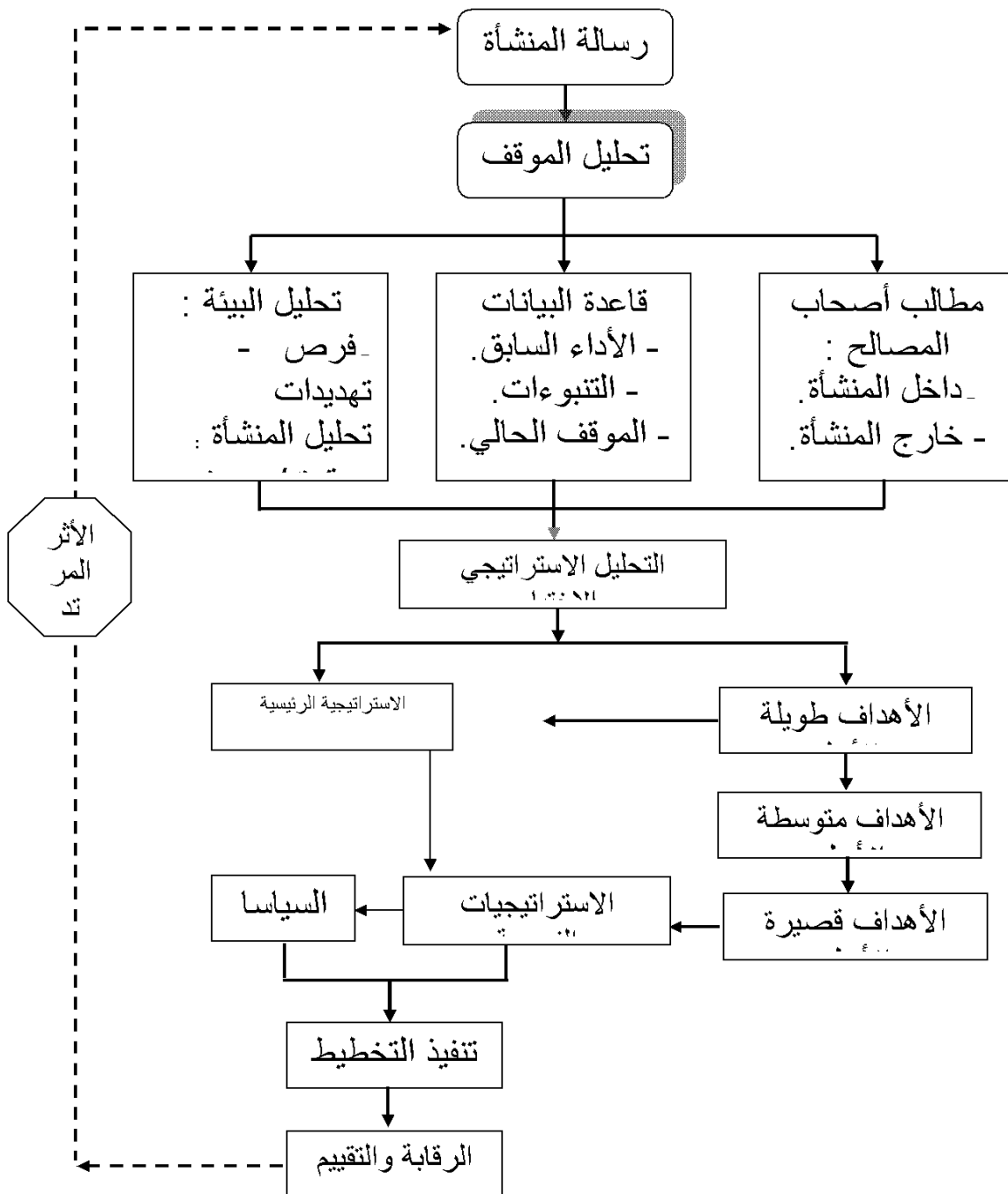
اتسم العقدان الأخيران بسرعة وحدة وعمق التغيرات البيئية للشركات ، خاصة الصناعية (والخدمية) منها ، فعلى سبيل المثال ، وُجد ما يلي :

- (١) ظهور تكتلات اقتصادية قارية وضعت معايير صارمة للتعامل معها ، مثل شرط حصول الشركات على شهادة الأيزو (ISO) حتى يمكن تصدير منتجاتها إلى أوروبا الموحدة.
- (٢) توقع اشتعال المنافسة العالمية مع بدء التطبيق الكامل للاتفاقية العامة للتجارة والتعريف الجمركية (GATT) وضعف فرص البقاء للشركات المعتمدة على أسواقها المحلية .
- (٣) تزايد حدة المنافسة بين الشركات على كل من رؤوس ، والموارد الطبيعية المحدودة ، ومصادر التوريد ، والقوى العاملة الماهرة المدربة ، ومنافذ التوزيع، والأسواق الجذابة.
- (٤) تزايد تهديدات دخول منافسون جدد نتيجة لانخفاض حواجز الدخول إلى العديد من الصناعات، وارتفاع حواجز الخروج منها.
- (٥) تزايد القوة التفاوضية للعملاء بسبب الإفراط في الطاقات الإنتاجية ، وسيادة سوق المستهلك، وتقلص سوق المنتج.
- (٦) تزايد القوة التفاوضية للموردين الأكفاء.

- (٧) ارتفاع معدلات التطور التكنولوجي ،ومعدلات التقادم الفني.
- (٨) سرعة تغير أذواق العملاء.
- (٩) تزايد تهديدات ومنافسة المنتجات البديلة.
- (١٠) تقلص دورة حياة العديد من المنتجات البديلة.
- (١١) تذبذب أسعار الصرف وأسعار الخامات والمكونات.
- (١٢) ظهور شركات عملاقة متعددة الجنسيات أزال الحدود التجارية وأسقطت أساليب حماية الصناعات الوطنية ، وفتحت واخترقت الأسواق المحلية.

لذا لم تعد نظم وأساليب التخطيط التقليدية المعتمدة على حدس وخبرة المخطط في تحليل الأحداث التاريخية ، واستقراء المستقبل ، قادرة على مواجهة تحديات المستقبل ، والتكيف مع التغيرات البيئية المتلاحقة ، كذلك لم تعد الكفاءة والفعالية الجزئية للوظائف ذات موضوع في ظل قصور الكفاءة والفعالية الكلية للشركة ، كما انخفضت الأهمية النسبية لمعاييرها الداخلية التي وضعتها الشركة لنفسها ، مقارنة بتلك المعايير الخارجية التي فرضها وحدده أفضل المنافسون.

نموذج التخطيط الإستراتيجي



الفروق بين الاستراتيجيات والسياسات والتكتيكات

نواحي الاختلاف	الاستراتيجيات	السياسات	التكتيكات
(١) الغرض منها	تحديد المسار الرئيسي لبلوغ الرسالة وأهداف المنشأة	وضع خطوط وقواعد إرشادية لتنفيذ الاستراتيجية	تحديد خطوات تفصيلية لتنفيذ الاستراتيجية
(٢) المستوى المستخدم لها	الإدارة العليا	متدرجة بحسب نوعها	رؤساء الأقسام
(٣) مدى الانتظام	مستمرة ومرنة	مستمرة ومرنة	لها دورة زمنية محددة
(٤) القيم الذاتية	تتأثر بها كثيراً	تتأثر بها بدرجة أقل	لا تتأثر بها
(٥) نطاق البدائل	واسع جداً	واسع	ضيق
(٦) عدم التأكد	كبير	تأكد كامل	تأكد كامل
(٧) طبيعة المشكلات	خاصة وغير متكررة	متماثلة ومتكررة	روتينية ومتكررة الحدوث
(٨) المعلومات المطلوبة	قدر كبير جداً	قدر متوسط	قدر قليل
(٩) مصادر المعلومات	معظمها خارج المنشأة	معظمها داخل المنشأة	معظمها داخل المنشأة
(١٠) الأفق الزمني	طويل المدى	متدرج بحسب نوعها	قصير المدى
(١١) الاعتماد عليها	يأتي في المقام الأول	تعتمد على الاستراتيجيات	تشق من الاستراتيجيات
(١٢) الكفاءة المطلوبة	الإدارة العليا	متدرجة بحسب نوعها	المستويات التنفيذية
(١٣) درجة الشمول	عامة وشاملة	خاصة بمجال معين	محددة بوظيفة معينة
(١٤) درجة التفصيل	توضع في إطار عريض يحدد اتجاه المنشأة	تصاغ بالفاظ محددة كخطوط إرشادية للتفكير والتنفيذ	المستويات التنفيذية محددة بوظيفة معينة تفصيلية تحكم عملية التنفيذ
(١٥) الأهمية للمنشأة	أكثر أهمية تعكس وجهة نظر المنشأة ككل	هامة تعكس وجهة نظر المديرين	أقل أهمية تعكس وجهة نظر وظيفية
(١٦) وجهة النظر	تعكس وجهة نظر المنشأة ككل	تعكس وجهة نظر المديرين	تعكس وجهة نظر وظيفية
(١٧) تفويض التطبيق	لا يمكن تفويضها	يمكن تفويضها	يمكن تفويضها
(١٨) التسجيل	يجب أن تكون مكتوبة	يفضل أن تكون مكتوبة	يجب أن تكون مكتوبة
(١٩) التأثير	على المنشأة ككل	على إدارات معينة	على وظائف معينة
(٢٠) التقييم	صعب جداً	أقل صعوبة	سهل

استقصاء...

هل تتبع مؤسستكم منهجاً متكاملًا للتخطيط الاستراتيجي؟

إذا أردت أن تعرف الإجابة .. اجب بـ (نعم) أو (لا) عن الأسئلة التالية بما يعكس واقع مؤسستك ، وليس ما تتمناه ، أو ما يجب أن يكون ..

م	العبارة	نعم	لا
١	هل لمؤسستكم دليل للتخطيط ؟		
٢	هل يتم تحليل وتحديد توقعات ذوى المصلحة من خارج المؤسسة؟		
٣	هل يتم تحليل وتحديد توقعات ذوى المصلحة من داخل المؤسسة؟		
٤	هل لدى المؤسسة قاعدة بيانات تغطى خمس سنوات سابقة على الأقل ؟		
٥	هل لدى المؤسسة تنبؤات تغطى خمس سنوات على الأقل ؟		
٦	هل يتم تحليل جميع العوامل البيئية الداخلية والخارجية المؤثرة ؟		
٧	هل لدى المؤسسة بيان بالفرص المتاحة والتهديدات المحتملة ؟		
٨	هل لدى المؤسسة بيان بمواطن قوتها وضعفها ؟		
٩	هل لدى المؤسسة رسالة مكتوبة يعرفها جميع العاملين بها ؟		
١٠	هل خطة المؤسسة تغطى خمس سنوات على الأقل؟		
١١	هل حددت الخطة الأهداف الاستراتيجية والتكتيكية والتشغيلية كمياً وزمناً ؟		
١٢	هل تتضمن الخطة تحديداً لاستراتيجيات وتكتيكات الوظائف الأساسية		
١٣	هل ترجمت الخطة الاستراتيجية إلى سياسات وقرارات ؟		
١٤	هل قسمت الخطة الاستراتيجية إلى خطط متوسطة المدى . مع خطط قصيرة المدى ؟		
١٥	هل تتناسق الخطط قصيرة المدى مع متوسطة المدى والخطط متوسطة المدى مع الخطة الاستراتيجية ؟		
١٦	هل اشتملت الخطط قصيرة المدى على أهداف كمية وزمنية لجميع الإدارات والأقسام والوظائف؟		
١٧	هل هناك نظام فعال للمتابعة والرقابة يعمل على اكتشاف الانحرافات قبل وقوعها . وتصحيح ما يقع منها ومنع تكراره ؟		
١٨	هل الخطة نتاج عمل وتعاون مجموعة من خبراء في التخطيط الاستراتيجي		

المقررار : مؤسستي

[illegible]

الوحدة الثالثة

مراحل تكوين الإستراتيجية

- ☐ قبل أن نبدأ علينا أن نسأل
- ☐ التحليل الرباعي SWOT
- ☐ هل تستطيع تحديد الميزة التنافسية لمؤسستك؟
- ☐ العوامل الواجب مراعاتها عند اختيار أفضل البدائل الإستراتيجية
- ☐ الاستراتيجيات الهجومية والدفاعية
- ☐ تصنيفات البدائل الإستراتيجية

قبل أن نبدأ علينا أن نسأل

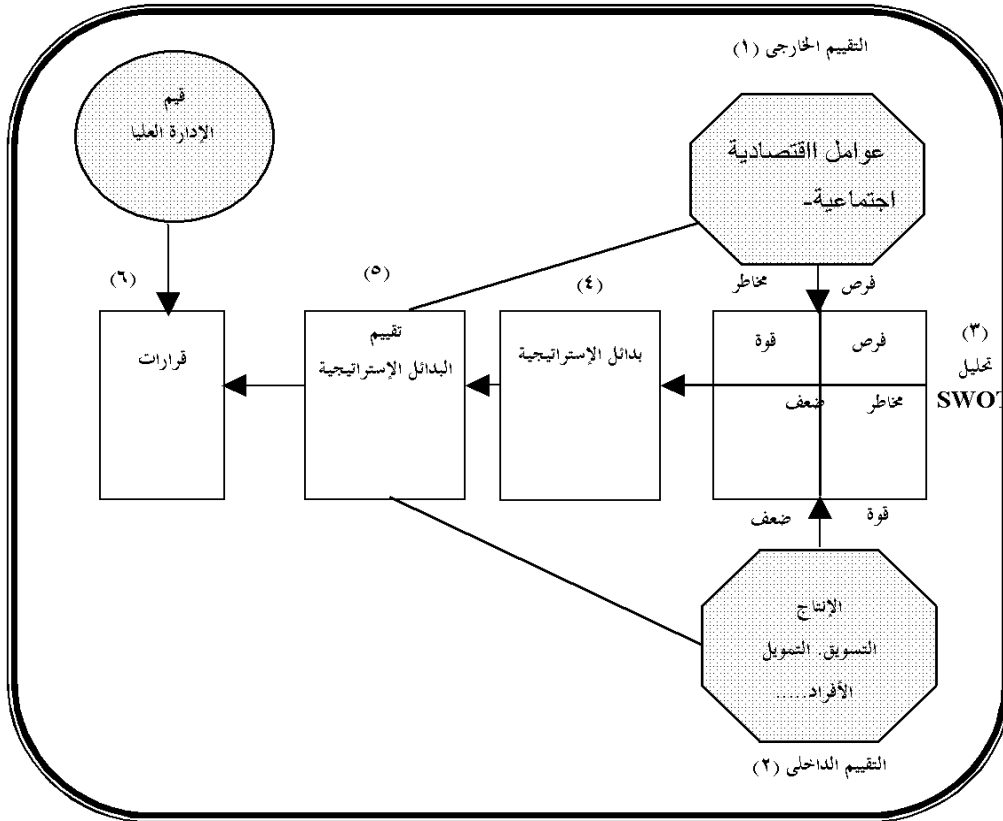
- ١- هل لدى المنظمة رؤية ورسالة وغايات وأهداف سنوية؟
.....
- ٢- هل تتبع المنظمة خطوات محددة لإدارة المنظمة استراتيجياً؟
.....
- ٣- هل هناك توثيق لنتائج كل خطوة؟
.....
- ٤- هل توضع استراتيجيات كلية وظيفية واستراتيجيات للوحدات الاستراتيجية في المنظمات متعددة المنتجات؟
.....
- ٥- هل يوجد الاستراتيجيون بالمؤهلات والخبرات اللازمة؟
.....
- ٦- ما هو تأثير القيم السائدة في المنظمة على تصميم وتطبيق وتقييم الاستراتيجيات؟
.....
- ٧- هل هناك استخدام فعال للابتكار في المراحل المختلفة للإدارة الاستراتيجية؟
.....
- ٨- هل هناك فهم صحيح لطبيعة ما تواجهه المنظمة من تحديات بيئية؟
.....

كيف تحدد الذهاب إلى حيث تريد

ما هو الوضع الحالي للشركة؟	يتم التعرف عليه من تحليل الموقف
إلى أين نريد الذهاب ؟	يتم التعرف عليه من خلال الأهداف المحددة
كيف يمكن الوصول إلى هناك ؟	من خلال الاستراتيجية العامة .
كم سنستغرق من الوقت ؟	طبقاً للبرنامج الزمني للعمل
كم سنتكلف من المال ؟	تحده الموازنة .
كم سنجني من المال ؟	تحده تقديرات الأرباح .

التحليل الرباعي SWOT

خريطة تدفق لاختيار البدائل الاستراتيجية واتخاذ القرارات.



درجة الرقابة والتحكم من قبل المنظمة



أن تحليل نقاط القوة Strengths، ونقاط الضعف Weaknesses ، كذلك مجالات الفرص Opportunities، ومجالات المخاطر Threats والتي يشير إليها البعض بتحليل SWOT يعد عملية هامة لأنها المحدد الأساسى لأى إستراتيجية يمكن لمنظمات الأعمال إتباعها ويشمل هذا التحليل البحث المنظم والمرتب للبيانات ، ودراسة الاتجاهات فى الصناعة ، ومراجعة المعلومات الداخلية والخارجية ، هذا إلى جانب إمكانية استخدام المديرين لحكمهم ورأيهم وخبراتهم السابقة. ويوضح الشكل أن المخاطر والفرص تقع فى ظل العوامل البيئية الخارجية للمنظمة والتي لا تخضع لسيطرة ورقابة المنظمة ، بينما تقع مواطن القوة والضعف فى ظل العوامل البيئية الداخلية التي تخضع إلى حد كبير لرقابة وسيطرة المنظمة.

نتائج تحليل SWOT بشركة Gerber لمنتجات الأطفال

نقاط التحليل	بيان
نقاط القوة	<ul style="list-style-type: none"> • سمعة وشهرة طيبة. • تنوع فى المنتجات. • اسم تجارى واسع الانتشار. • الاستحواذ على نسبة ٦٠% إلى ٧٠% من الحصة السوقية الكلية لمنتجات الأطفال. • إدارة متميزة للبحوث والتطوير.
نقاط الضعف	<ul style="list-style-type: none"> • صعوبة التطرق لسوق البالغين. • جهود ترويجية غير فعالة على أغذية الأطفال ذات الطلب الكبير. • التركيز الكبير على الأطفال يصعب من التوسع فى أسواق الشرائح الأخرى.
مجالات الفرص	<ul style="list-style-type: none"> • زيادة فى المبيعات لزيادة عدد المواليد كل سنة. • زيادة الطلب على بعض الأنواع الجديدة من منتجات الأطفال. • نصيب متزايد من سوق الغذاء الكلى للأطفال. • التوسع الناجح فى الأسواق الخارجية.
مجالات المخاطر	<ul style="list-style-type: none"> • انخفاض الطلب على منتجات الأطفال التجارية. • الفشل فى تقديم منتجات جديدة للبالغين. • المنافسة السعرية الشديدة.

تحليل عناصر البيئة الخارجية

هناك الكثير من المداخل لدراسة العوامل البيئية المؤثرة عند إدارة الإستراتيجية بمنظمات الأعمال، ومن أهم هذه المداخل :

تحليل البيئة الخارجية إلى عوامل مؤثرة بصفة عامة ، وعوامل مؤثرة بصفة خاصة.

❖ بيئة عامة General Environment: العوامل التي تؤثر على كافة المنظمات ولا تخضع لسيطرة إدارة المنظمة وتشمل كافة العوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والقانونية والتكنولوجية .

❖ بيئة خاصة Task Environment : والمتعلقة بالبيئة الخاصة ، والتي تقع في حدود تعاملات المنظمة ، ويختلف تأثيرها من منظمة لأخرى ، (الملاء - الموردين - المنافسين - التشريعات والقوانين المتعلقة بنشاط المنظمة - العوامل الاقتصادية والاجتماعية الخاصة بالبيئة المحيطة بالمنظمة - تكنولوجيا الصناعة - ... وغيرها) .

أهم العوامل الخارجية المتعلقة بالبيئة العامة للمنظمة تتمثل فيما يلي :

(أ) العوامل الاجتماعية :

- طبيعة العلاقات الاجتماعية.
- النمو السكاني وتوزيع الهيكل العمري للسكان.
- نماذج السلوك ودوافع الإنجاز لدى أفراد المجتمع.

(ب) العوامل الاقتصادية :

- الدخل : القومى - الفردى - المتاح للصرف.
- اتجاهات الأسعار.

- التطور التكنولوجي .
- مدى تدخل الدولة فى النشاط الإقتصادى .
- المنافسة .
- تركيبي الهيكل الإقتصادى .
- المؤسسات المالية .
- البنوك وتعاملاتها وانتشارها .

(ج) العوامل السياسية : ومن أهمها :

- نمط السلطة السياسى .
- الوعي السياسى والديمقراطى .
- درجة الاستقرار السياسى .

(د) العوامل التشريعية والقانونية : ومن أهمها :

- القوانين والتشريعات التى تحكم نوع وأعمال المنظمة.
- قوانين العمل والتأمينات.
- قوانين منع التلوث والمحافظة على البيئة.
- قوانين الضرائب والجمارك...

(هـ) العوامل الثقافية والتعليمية : ومن أهمها :

- مستوى الأمية.
- نظام التعليم الرسمى بمختلف مراحله .
- جهود أجهزة التدريب الخارجية .
- الثقافة العامة .

(و) العوامل التكنولوجية : ومن أهمها :

- مستوى التكنولوجيا المتاح.
- الاعتبارات الواجب مراعاتها للاستفادة من التقدم التكنولوجى.
- الموارد والإمكانات المتاحة.
- المهارات البشرية الواجب توافرها.

ومن أهم العوامل المتعلقة بالبيئة الخاصة للمنظمة

- العملاء .
- الموردون .
- الوسطاء .
- الممولون .
- الحكومة.
- المنافسون .
- تكنولوجيا الصناعة .

العوامل الداخلية الواجب دراستها وتحليلها

العوامل	المتغيرات
(١) التسويق	<ul style="list-style-type: none"> - نصيب المنظمة من الحصة التسويقية الحالية. - مزيج المنتجات. - بحوث التسويق. - وضع المنتجات في دورة حياة المنتج. - مدى الاعتماد على منتجات رئيسة في تحقيق المبيعات / الأرباح ... - شبكة التوزيع " قنوات ومنافذ التوزيع ". - الترويج " الإعلان - البيع الشخصي - العلاقات العامة "
(٢) الإنتاج	<ul style="list-style-type: none"> - حجم ونوع وموقع وعمر المصانع ومواقع العمل المتاحة - الآلات "التخصص ، وتعدد الأغراض ، ومدى عصرية طرق الإنتاج" - نظم الرقابة على الإنتاج. - تكاليف الإنتاج ، المباشرة / الثابتة والمتغيرة ومستوياتها. - المواد ، ومدى سهولة الحصول عليها ومدى ملاءمتها.
(٣) التمويل	<ul style="list-style-type: none"> - هيكل الأصول الحالي. - التدفق النقدي والسيولة. - هيكل رأس المال وحقوق الملكية. - الربحية " العائد على الاستثمار ، على المبيعات ". - الإجراءات الخاصة بالإدارة المالية. - هيكل المديونية ومدى الاعتماد على الغير في عمليات التمويل
(٤) الأفراد	<ul style="list-style-type: none"> - تخطيط القوى العاملة "الطلب والعرض على الأفراد بالكم والنوع..". - نقابات العمال والاتحادات..... - مستويات الأجور والمرتبات والحوافز والمكافآت. - الظروف المادية والمعنوية للعمل.

العوامل الواجب مراعاتها عند اختيار أفضل البدائل الإستراتيجية

- ١- الأهداف التي يسعى التنظيم إلى تحقيقها.
- ٢- القيود الخاصة بالفرص والمخاطر البيئية.
- ٣- القيود الخاصة بنواحي القوة والضعف المتعلقة بالمنظمة.
- ٤- قيم الإدارة وأخلاقياتها ، والمهارات الإدارية والتنظيمية المتاحة.

تصنيفات البدائل الإستراتيجية

١- إستراتيجية الإبقاء على الوضع الحالي Maintenance of Status Quo

٢- إستراتيجية النمو والتوسع Growth Strategy

والتي قد تأخذ أحد الأشكال التالية :

أ- إستراتيجية التركيز Concentration Strategy

ب- إستراتيجيات التنوع Diversification Strategies

❖ التنوع المرتبط وغير المرتبط.

❖ التنوع الرأسى والأفقى.

❖ التنوع الداخلى والخارجى.

ج- إستراتيجية المشاركة Joint Ventures

(٣) إستراتيجية الانكماش Retrenchment Strategy ، والتي قد تأخذ أحد الأشكال

التالية:

Cutback

أ- تخفيض حجم العمليات.

Captive Company

ب- الاستسلام لشركة أخرى.

Transformation

ج- التحول الكلى لنشاط آخر.

Liquidation Strategy

د- التصفية وبيع الأصول.

(١) إستراتيجية الإبقاء على الوضع الحالي :

استمرار الشركة في خدمة عملائها بنفس الأسلوب الذي كان متبعاً في الماضي، فمزيج المنتجات، قنوات التوزيع ، والأسواق ، والعملاء ، هذا إلى جانب الأهداف التسويقية - تبقى نسبياً - بلا تغيير .

مبررات إتباعها :

- أ- رغبة أصحاب المنشآت الصغيرة ، والناجحة في نفس الوقت ، في النمو على مهل.
- ب- قناعة أصحاب المنشآت بمستويات أرباح متواضعة مع الحفاظ عليها وحمايتها.
- ج- تجنب المخاطر المترتبة على النمو في الأنشطة والعمليات والمنتجات والأسواق .
- د- الخوف من زيادة الإنفاق على الاستثمارات الإضافية مع عدم الحصول على عوائد كافية.
- هـ- قصور الإمكانيات المتاحة لدى المنظمة.
- و- عدم توافر القدرات والمهارات الإدارية ذات الخبرة والدراية.
- ز- القيود البيئية ، والتي قد تفرض على المنظمة الاستمرار بنفس معدلات نموها الحالية

المخاطر المترتبة على إتباعها :

- أ- التغير في الظروف والعوامل الطبيعية ، بما يؤدي إلى تدهور موقف المنظمة .
- ب- تسرب الكفاءات والمهارات البشرية ، التي لا تتوافر لها فرص النمو والترقي.

(٢) إستراتيجيات النمو والتوسع :

من مزاياها :

- = قدر أكبر من الأرباح.
- = مكانة أقوى للمنظمة.
- = مكانة وسمعة أفضل للمديرين بالمنظمة.
- = التمتع باقتصاديات الحجم الكبير.
- = الإستفادة من اختلاف أنماط العملاء.
- = الإستفادة القصوى من المعلومات المتاحة.

الأشكال المتعددة لإستراتيجيات النمو

١/٢ - إستراتيجية التركيز :

تركيز إمكانات المنظمة في مجال محدد تخصص فيه ، فنتج نوع واحد من المنتجات ، أو تخصص في خدمة نوع معين من العملاء أو تقدم منتجاتها لسوق معين... وهكذا.

أهم الأبعاد الممكنة لإستراتيجية التركيز

○ التركيز على العملاء :

- الإعتماد على العملاء الحاليين :
- زيادة حجم الشراء أو زيادة تكرار عملية الشراء.
- تحسين الوضع التنافسي للمنتج بزيادة المنافع التي يحققها.
- إتساع خط المنتجات (الأحجام / البدائل / الأنواع).

○ جذب عملاء المنافسين :

- زيادة الجهود الترويجية.
- الاعتماد على إستراتيجية قطع الأسعار.

○ جذب عملاء جدد غير مستخدمين للمنتج :

- الإعلان عن استخدامات جديدة.
- تقديم برامج ترويجية وعروض أسعار خاصة.
- زيادة فرص إتاحة المنتج (مناطق جغرافية جديدة).

○ التركيز على المنتجات :

- تباين وإختلاف المنتجات عن مثيلاتها الخاصة بالمنافسين.
- تنمية وتطوير إستخدامات جديدة للمنتج.
- تحسين الخدمات المقدمة مع المنتج.

التركيز على التكنولوجيا :

- تطوير الآلات والمعدات الجديدة لتحسين الكفاءة.
- تطوير إستخدامات ومنافع جديدة للمنتج.

مزايا إستراتيجية التركيز:

- أ- الاستفادة بمزايا التخصص.
- ب- القدرة على التجديد والتطوير.

ج- اكتساب المزايا التنافسية العالية.

محددات إستراتيجية التركيز:

- أ- عدم الاستجابة السريعة للتغير في الظروف البيئية المحيطة ،.
- ب- ظهور منافسون جدد يعملون في نفس المجالات التي تركز عليها الشركة ، ويقدمون المنتجات بجودة أفضل وبأسعار أقل.
- ج- التطور التكنولوجي ، قد يمثل قيداً على الشركة التي تتبع إستراتيجية التركيز.
- د- الاتجاه إلى إشباع مختلف حاجات ورغبات العملاء للحفاظ عليهم.
- هـ- توزيع المخاطر على مجالات ومنتجات متعددة.
- و- عدم التعرض للتوقف بسبب انخفاض أو ندرة المواد الخام.
- ز- الاستفادة من الطاقات المتاحة لدى الشركة سواء كانت مادية أو بشرية.

٢/٢ - إستراتيجية التنويع :

وتتم عن طريق إضافة أسواق أو منتجات أو خدمات أو مراحل إنتاج جديدة. إن الغرض من التنويع هو السماح للشركة بالتوسع في أعمالها ومنتجاتها وزيادة انتشارها عما هي عليه في الوضع الحالي. ومن أهم الأشكال المعروفة لإستراتيجيات التنويع :

١/٢/٢ - التنويع المرتبط والتنويع غير المرتبط :

٢/٢/٢ - التنويع الداخلي والتنويع الخارجي :

٣/٢/٢ - التنويع الأفقي والرأسي :

٣/٢ - المشاركة :

تشير هذه الإستراتيجية إلى النمو والتوسع عن طريق الاندماج المؤقت بين شركتين أو أكثر لتحقيق أهداف معينة.

مبررات اتباع استراتيجية المشاركة :

- أ- الاستفادة من إقتصاديات الحجم الكبير.
- ب- توزيع تكاليف البحوث والتطوير خاصة في العمليات الكبيرة.
- ج- الاستفادة من الخبرات والكفاءات التنظيمية والبشرية.
- د- الاستفادة من مزايا كل شركة ، وتحاشي نقاط الضعف.
- هـ- دخول الأسواق الدولية والرغبة في ممارسة أنشطة التصدير.
- و- قد تستخدم كشكل تجريبي لبحث مدى إمكانية عمل الشركتين معاً قبل الاندماج الفعلي.
- ز- قد تستخدم لإقحام مجال المعاملات في دول معينة.

(٣) إستراتيجية الانكماش :

الشركات التي تعمل في ظل هذه الإستراتيجيات تقلل من آفاق تعاملاتها وأعمالها بطريقة معينة

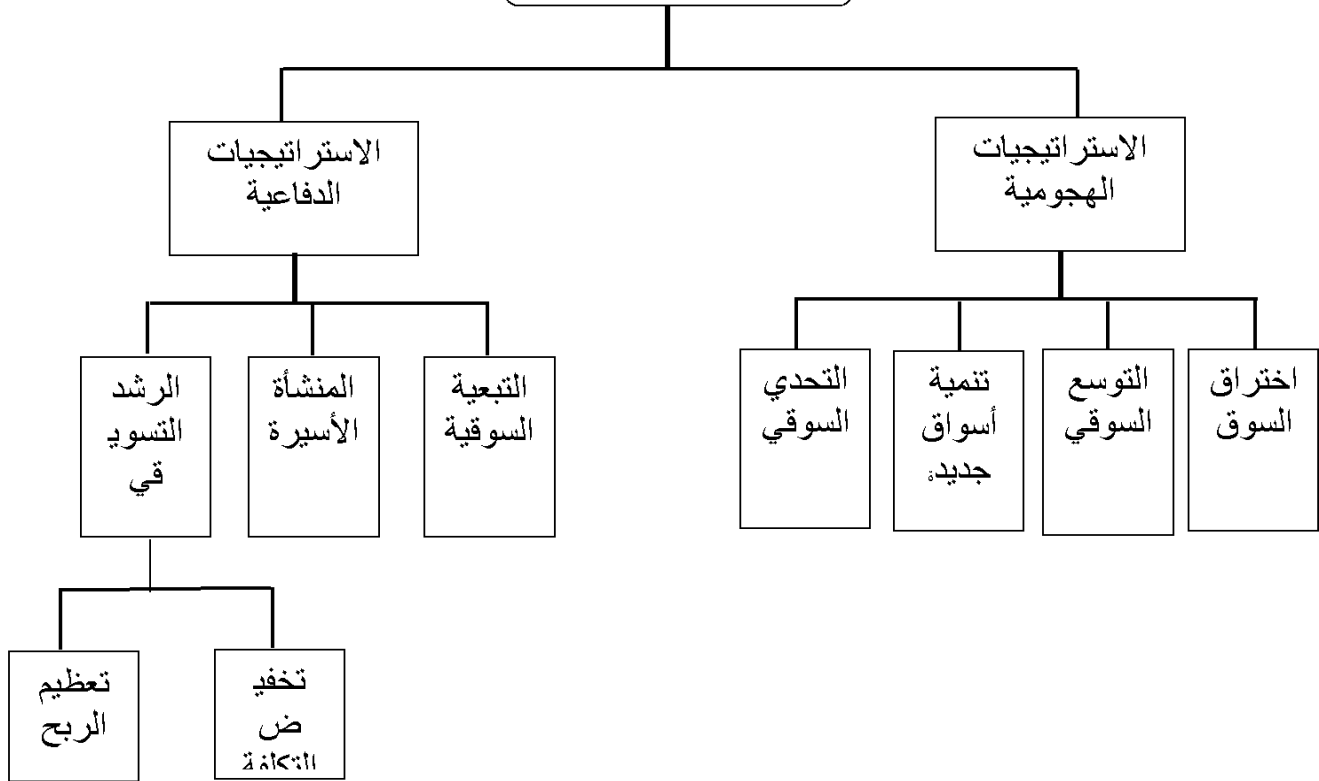
، ويمكن أن تأخذ درجة تخفيض الشركة لأعمالها عن معدلاتها السابقة أحد الأشكال التالية :

- إستراتيجية تخفيض حجم العمليات.
- إستراتيجية الاستسلام لشركة أخرى.
- إستراتيجية التحول كلية لنشاط آخر.
- إستراتيجية التصفية وبيع الأصول.

الاستراتيجيات البديلة المتاحة للمؤسسة في ظل الميزة التنافسية

الاستراتيجيات العامة للمنافسة	استراتيجيات النمو المحدودة	استراتيجيات النمو التوسعية	الاستراتيجيات الانكماشية
(١) استراتيجيات قيادة التكاليف	(١) استراتيجية أبقاء الوضع على ما هو عليه.	(١) استراتيجية تركيز مجال النشاط.	(١) استراتيجية التخفيض والتطوير.
(٢) استراتيجية التمايز	(٢) استراتيجية النمو البطيء	(٢) استراتيجية التنوع.	(٢) استراتيجية المنشأة الأسيرة.
(٣) استراتيجية التركيز		(٣) الاستثمار المشترك	(٣) استراتيجية التخلص من بعض الأنشطة. (٤) استراتيجية التحول. (٥) استراتيجية النصفية.

الاستراتيجيات التنافسية



مختبر التحليل البيئي لاكتشاف الفرص والتهديدات (تحليل SWOT)

د. عبد الحميد المغربي

- (١) حدد أهم العوامل البيئية التي تؤثر على منظمتك.
- (٢) حدد ما إذا كان العامل يمثل فرصة (+) أو تهديداً (-).
- (٣) ناقش هذه العوامل مع زملائك

العوامل	فرصة (+)	تهديد (-)
العوامل الاقتصادية :		
(١)
(٢)
(٣)
(٤)
(٥)
العوامل التكنولوجية :		
(١)
(٢)
(٣)
(٤)
(٥)
العوامل الاجتماعية والثقافية :		
(١)
(٢)
(٣)
(٤)
(٥)
العوامل السياسية :		
(١)
(٢)

العوامل	فرصة (+)	تهديد (-)
(٣)
(٤)
(٥)
العوامل الطبيعية :		
(١)
(٢)
(٣)
(٤)
(٥)
العوامل الديمغرافية :		
(١)
(٢)
(٣)
(٤)
(٥)

(٤) حلل الفرص والتهديدات :

أ- سجل الفرص والتهديدات الحتمية أو المحتملة.

ب- حدد أثر كل فرصة أو تهديد.

ج- قدر احتمال حدوث كل فرصة أو تهديد.

د- أوجد القيمة المتوقعة لكل فرصة أو تهديد (ب × ج)

الفرص والتهديدات	الأثر (١ - ١٠٠)	احتمال ١ - ١	القيمة المتوقعة (١-١٠٠)
أولاً: مجالات الفرص :			
(١)
(٢)
(٣)
(٤)
(٥)
(٦)
(٧)
(٨)
(٩)
(١٠)
ثانياً: مجالات التهديدات :			
(١)
(٢)
(٣)
(٤)
(٥)
(٦)
(٧)
(٨)
(٩)
(١٠)

مختبر تحليل البيئة الداخلية لتحديد مواطن القوة والضعف

- ١ - حدد أهم عوامل القدرات الذاتية لمنظمتك.
- ٢ - حدد إذا ما كان عامل منها يمثل قوة (+) أو ضعفاً (-).
- ٣ - ناقش العوامل مع زملائك

العوامل	قوة (+)	ضعف (-)
١ - العمليات والأنشطة التسويقية :		
(١)
(٢)
(٣)
(٤)
(٥)
٢ - العمليات الفنية والتكنولوجية :		
(١)
(٢)
(٣)
(٤)
(٥)
٣ - الموارد البشرية :		
(١)
(٢)
(٣)
(٤)
(٥)
٤ - التمويل والإدارة المالية :		
(١)
(٢)

..... (٣)
..... (٤)
..... (٥)
		٥- المعلومات والاتصالات :
..... (١)
..... (٢)
..... (٣)
..... (٤)
..... (٥)
		٦- التنظيم والفلسفة الإدارية :
..... (١)
..... (٢)
..... (٣)
..... (٤)
..... (٥)

٥- حلل القوة والضعف :

أ- سجل مواطن القوة والضعف.

ب- حدد أثر كل مواطن منها.

ج- قدر احتمال كل موطن قوة أو ضعف.

د- أوجد القيمة المتوقعة لكل قوة أو ضعف (ب × ج).

مواطن القوة والضعف	الأثر (١-١٠٠)	احتمال ١, ١ -	القيمة المتوقعة (١) - (١٠٠)
أولاً: مواطن القوة :			
(١)
(٢)
(٣)
(٤)
(٥)
(٦)
(٧)
(٨)
(٩)
(١٠)
ثانياً: مواطن الضعف :			
(١)
(٢)
(٣)
(٤)
(٥)
(٦)
(٧)
(٨)
(٩)
(١٠)

التحليل الرباعي SWOT

<p style="text-align: center;">أهم مواطن الضعف (W)</p> <p>..... -١</p> <p>..... -٢</p> <p>..... -٣</p> <p>..... -٤</p> <p>..... -٥</p>	<p style="text-align: center;">أهم مواطن القوة (S)</p> <p>..... -١</p> <p>..... -٢</p> <p>..... -٣</p> <p>..... -٤</p> <p>..... -٥</p>	<p style="text-align: right;">نتائج تحليل البيئة الداخلية</p> <p style="text-align: right;">نتائج تحليل البيئة الخارجية</p>
<p style="text-align: center;">(٣) W / O</p> <p style="text-align: center;">عالج مواطن الضعف واقتنص الفرص</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p style="text-align: center;">(١) S / O</p> <p style="text-align: center;">استخدام مواطن القوة في اقتناص الفرص</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p style="text-align: center;">أهم الفرص (O)</p> <p>..... -١</p> <p>..... -٢</p> <p>..... -٣</p> <p>..... -٤</p> <p>..... -٥</p>
<p style="text-align: center;">(٤) W / T</p> <p style="text-align: center;">عالج مواطن الضعف وتجنب أو قلل التهديدات</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p style="text-align: center;">(٢) S / T</p> <p style="text-align: center;">استخدم مواطن القوة في تقليل أو تجنب التهديدات</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p style="text-align: center;">أهم التهديدات (T)</p> <p>..... -١</p> <p>..... -٢</p> <p>..... -٣</p> <p>..... -٤</p> <p>..... -٥</p>

الوحدة الرابعة

قياس الأداء المتوازن

ظهرت بطاقات الأداء المتوازن (Balanced Scorecard (BSC لمواجهة القصور في أنظمة الرقابة المالية التقليدية، فلقد رأى البعض أن الرقابة المالية التقليدية توقفت عن التطور منذ عام ١٩٢٥ ، فهم يرون أن جميع الإجراءات الإدارية والمحاسبية التي نعرفها اليوم موجودة بالفعل منذ زمن بعيد (الميزانيات ، التكاليف المعيارية، تسعير المخزون، نموذج دوبونت .. الخ) ، ولم تعد تكفي لتحقيق طموحات الشركات الرائدة في ظل التحديات المعاصرة ، حيث تمثل دور الرقابة الإدارية في التأكد من كفاءة الأداء بالشركة، ونتيجة لذلك كان تركيز الإدارة على التكاليف بشكل أكبر من تركيزها على الإيرادات.

وبعد الحرب العالمية الثانية ، تنامت عوامل التغيير وأصبحت المنشآت أكثر تعقيدا، وأدت التكنولوجيا وعمليات الإنتاج المعقدة إلى إقبال كاهل عمليات الرقابة بالشركات بمطالب جديدة ، وتأثرت القرارات الإدارية بشكل كبير بالمقاييس المالية، ولكنها أخفقت في التوجه المطلوب للاسترشاد به استراتيجيا على المدى البعيد، ولهذا حمل عقد الثمانينيات معه عددا من المفاهيم والأدوات مثل إدارة الجودة الشاملة TQM ، وإعادة هندسة العمليات، وغيرها.

ولهذا استلزم التوجه الإستراتيجي معلومات جديدة من أجل التخطيط واتخاذ القرارات الإستراتيجية والمراجعة الإستراتيجية بما يحتوى العوامل الداخلية والخارجية معا ، وأن يتم توسيعها لتشمل المعلومات الإستراتيجية التي تمد المنشأة بالقدرة على الاستمرار في حلبة المنافسة مستقبلا.

وفي ضوء ما سبق طرحت بطاقة قياس الأداء المتوازن بواسطة روبرت كابلان وديفيد نورتن Kaplan and Norton ونوقشت لأول مرة في جامعة هارفارد عام ١٩٩٢. حيث تعتمد علي الرؤية والأهداف الإستراتيجية ، التي يتم ترجمتها إلي نظام لمقاييس الأداء ، ينعكس بدوره في صورة اهتمام وتوجه استراتيجي عام ، يسعى كل فرد في المنظمة إلى تحقيقه .

بطاقة قياس الأداء المتوازن :المفهوم ،الوظائف والأبعاد الجوهرية.

مفهوم بطاقة قياس الأداء المتوازن وأهميتها:

يمكن تعريف بطاقة قياس الأداء المتوازن بأنها نظام إداري يهدف إلى مساعدة المنشأة على ترجمة رؤيتها و استراتيجياتها إلى مجموعة من الأهداف والقياسات الاستراتيجية المترابطة. وذلك من خلال الإعتماد على بطاقة الأداء المتوازن، حيث لم يعد التقرير المالي يمثل الطريقة الوحيدة التي تستطيع الشركات من خلالها تقييم أنشطتها ورسم تحركاتها المستقبلية.

ويعرف البعض بطاقة قياس الأداء المتوازن بأنها : أول عمل نظامي حاول تصميم نظام لتقييم الأداء والذي يهتم بترجمة استراتيجية المنشأة إلى أهدافا محددة ومقاييس ومعايير مستهدفة ومبادرات للتحسين المستمر. كما أنها توحد جميع المقاييس التي تستخدمها المنشأة. إن فكرة قياس الأداء المتوازن تركز على وصف المكونات الأساسية لنجاح المنشأة وأعمالها ، وذلك بمراعاة الإعتبارات التالية :

- البعد الزمني : تهتم عمليات قياس الأداء بثلاثة أبعاد زمنية هي الأمس واليوم وغدا .
- البعد المالي وغير المالي : حيث تراقب النسب المالية وغير المالية بصورة متوصلة .
- البعد الإستراتيجي : تهتم عمليات قياس الأداء بربط التحكم التشغيلي قصير المدى برؤية واستراتيجية المنشأة طويلة المدى.
- البعد البيئي : تهتم عمليات قياس الأداء بكل من الأطراف الداخلية والخارجية عند القيام بتطبيق المقاييس .

إن بطاقة قياس الأداء المتوازن تترجم رؤية واستراتيجية المنظمة إلى مجموعة شاملة من مقاييس الأداء التي توفر الإطار الكامل لتنفيذ استراتيجياتها، ولا تعتمد على

تحقيق الأهداف المالية فحسب ، بل تؤكد أيضا على الأهداف غير المالية التي يجب أن تحققها المنظمة وذلك لمقابلة أهدافها المالية.

تستمد بطاقة قياس الأداء المتوازن أهميتها من محاولة موازنة مقاييس الأداء المالية وغير المالية لتقييم الأداء القصير الأجل والطويل الأجل في تقرير موحد. وبالتالي تقلل بطاقة قياس الأداء المتوازن من تركيز المديرين على الأداء المالي قصير الأجل مثل المكاسب السنوية أو الربع سنوية ، ولكنها تهتم بالتحسينات القوية في المقاييس غير المالية التي تشير إلى إمكانية خلق قيمة اقتصادية في المستقبل. على سبيل المثال، السعي لزيادة رضا العميل يشير إلى مبيعات أعلى ودخل أعلى في المستقبل. كما تركز بطاقة قياس الأداء المتوازن انتباه الإدارة على كل من الأداء القصير الأجل والطويل الأجل.

إن القياس المتوازن للأداء يزود المديرين بالمعلومات والأدوات اللازمة لقيادة منظماتهم نحو المستقبل ويقدم لهم أداة دقيقة لفهم الأهداف وطرق تحقيقها وهذا يتم بترجمة الاستراتيجية إلى مجموعة من مقاييس الأداء، إذ يركز على تحقيق الأهداف المالية كما يتضمن العناصر التي تسهم وتدعم تحقيق تلك الأهداف. حيث تقوم فكرة القياس المتوازن للأداء على أساس ربطه بطريقة تحويل أو ترجمة الاستراتيجية إلى عمل فعال.

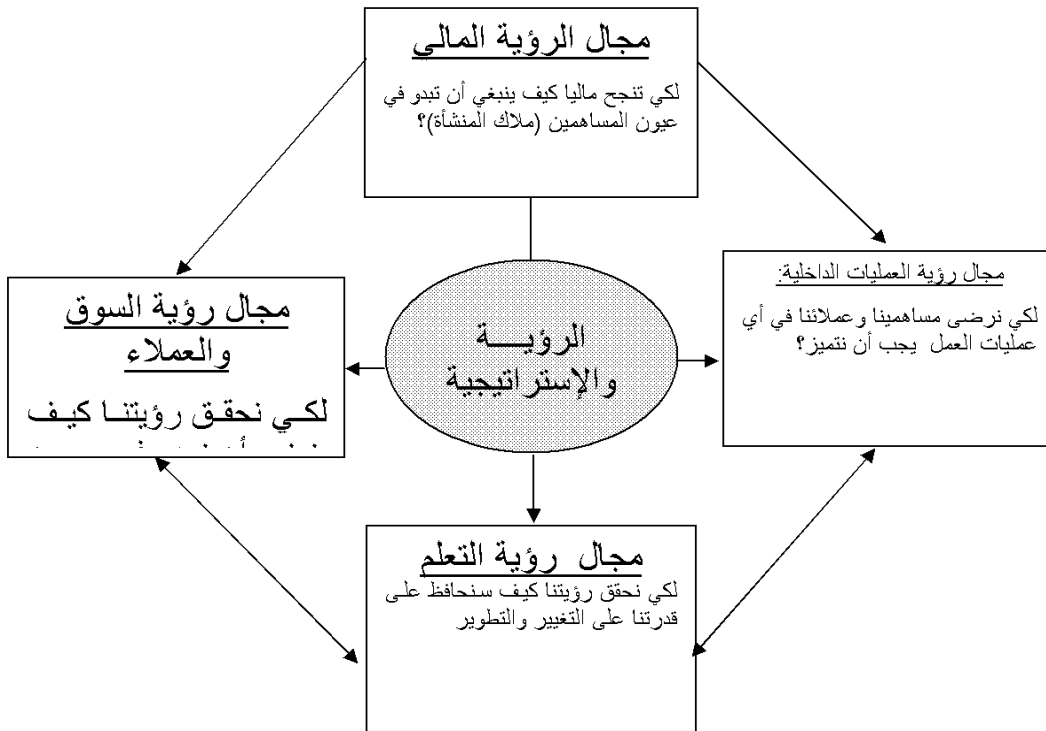
إن مستويات الأداء المستهدفة للمقاييس غير المالية تعتمد على المقارنة بين المنافسين، إنهم يشيرون إلى مستويات الأداء الضرورية لمقابلة احتياجات العميل. ويوضح الشكل رقم (١) الصورة العامة التي يظهر عليها قياس الأداء المتوازن. ويتضح من الشكل أن هناك أربعة جوانب جوهرية لعملية قياس الأداء المتوازن تتمثل فيما يلي :

• **الجانب المالي :** يقيس هذا الجانب ربحية الاستراتيجية، لأن تخفيض التكلفة المتعلق بالمنافسين والغير وتحقيقهم للأرباح تمثل المحركات الأساسية للمبادرات الاستراتيجية التي تمارسها المنظمة ، و يعتمد الجانب المالي على كم من الدخل التشغيلي والعائد على رأس المال سيتم تحقيقه.

- **جانب العميل :** يحدد هذا الجانب قطاعات السوق المستهدفة و يقيس نجاح الشركة في هذه القطاعات. لتتحكم في أهداف نموها، وتستخدم المنظمات مقاييس مثل حصة السوق ، عدد العملاء الجدد، ورضاء العميل.
- **جانب العمليات الداخلية :** يعتمد هذا الجانب علي العمليات الداخلية التي تؤيد كلا من جانب العميل عن طريق خلق قيمة للعملاء والجانب المالي بواسطة زيادة ثروة المساهمين. ويتكون جانب العمليات الداخلية من ثلاثة أبعاد فرعية على النحو التالي: ١- عملية الابتكار، والتي تتعلق بخلق المنتجات والخدمات والعمليات التي ستقابل احتياجات العملاء. ٢ - عملية التشغيل ، وتمثل عمليات الإنتاج وتوصيل المنتج والخدمات المتواجدة للعملاء والمبادرات الأساسية الاستراتيجية للمنظمات الرائدة في تحسين جودة التصنيع ، وتقليل وقت التوصيل للعملاء ، ومقابلة أوقات التوصيل المحددة. ٣- خدمة توصيل المبيعات ، وتعمل على توفير الخدمة ومساندة العميل بعد البيع أو توصيل الخدمة أو السلعة.

الشكل رقم (١)

عناصر قياس الأداء المتوازن كما حددها كابلان ونورتن



• **جانب النمو والتعليم** يحدد هذا الجانب القدرات التي يجب أن تنمو فيها المنظمة من أجل تحقيق عمليات داخلية عالية المستوى التي تخلق قيمة للعملاء والمساهمين. أن جانب التعلم والنمو للمنظمات يؤكد على ثلاث قدرات: (١) قدرات الموظف التي تقاس باستخدام فهم الموظف ومستويات مهاراته ومسح لرضاء الموظف ومعدلات الدوران. (٢) قدرات نظام المعلومات مقاسه بنسبة من موظفين الصف الأول. (٣) التحفيز والمكافآت : وتقاس بعدد اقتراحات كل موظف ومعدل تطبيق الاقتراحات.

الوظائف الرئيسية لبطاقة قياس الأداء المتوازن :

يسهم منهج قياس الأداء المتوازن كأداة استراتيجية للإدارة في تحقيق العديد من الوظائف بالمنظمات المعاصرة ، من بينها :

أولا : توضيح وترجمة رؤية واستراتيجية المنظمة

حيث يتم ترجمة استراتيجية المنظمة إلى أهداف ويتم تحديد السوق وقطاع العملاء الذين ستقوم المنظمة بخدمتهم وذلك حتى تتحقق هذه الأهداف كما تحدد المنظمة أهداف وقياسات كل من العمليات الداخلية التعلم والتطور العملاء النجاح المالي حيث تحدد في كل جانب ما المطلوب عمله على وجه التحديد.

ثانيا : توصيل وربط الأهداف الاستراتيجية والقياسات المطبقة

يجب إعلام جميع العاملين بالأهداف الرئيسية التي يجب تنفيذها حتى تنجح الاستراتيجية، مما يتطلب توصيل وربط الأهداف الإستراتيجية والقياسات المختلفة. فالتسليم السريع للعملاء (على سبيل المثال) يمكن ترجمته إلى أهداف خفض أوقات الإعداد أو سرعة تسليم الطلبات من العملية العلمية التالية لها، بما ييسر على العاملين فهم واستيعاب الدور المنتظر منهم القيام به حتى تتناغم أهدافهم الفرعية مع الهدف الاستراتيجي للمنظمة.

ثالثاً : التخطيط ووضع الأهداف وترتيب المبادرات الاستراتيجية

يظهر أفضل تأثير لقياس الأداء المتوازن للأداء عندما يتم توظيفه لإحداث تغيير تنظيمي ولذلك يجب أن يضع المديرين التنفيذيين الأهداف للقياس المتوازن للأداء في جوانبها الأربعة. ومن خلال العلاقات السببية في البطاقة تصبح الإمكانيات المطلوب تحقيقها مترجمة إلى أداء مالي ، فمثلاً خفض التكلفة يمكن ترجمته إلى وفر في تكلفة الطلب أو وقت أقصر للوصول إلى السوق أو إمكانيات عاملين أفضل.

الأبعاد الجوهرية الواجب مراعاتها لتصميم بطاقة قياس الأداء المتوازن يجب أن يسمح تصميم بطاقات قياس الأداء المتوازن بالربط بين مجموعة الأهداف والقياسات داخل المنظمة بأوجهها المختلفة. ويتحقق ذلك الربط بمراعاة النقاط التالية :

١- الجوانب الرئيسية لبطاقة قياس الأداء المتوازن

- **الجانب المالي :** يتضمن مؤشرات تقيس ربحية المنظمة.
- **جانب العملاء :** يهتم بتحديد العملاء وقطاعات السوق ، ثم يتم تحديد مؤشرات الأداء لهذا الجانب والتي يمكن أن تتضمن: خدمة العملاء ، خدمة عملاء جدد، حصة المنظمة من السوق.
- **العمليات الداخلية :** يحدد المديرين التنفيذيين العمليات الداخلية المطلوب إجادتها والتي تمكن من : الوصول للأهداف المقدمة ، إرضاء حملة الأسهم. ويهتم القياس المتوازن للأداء بتنمية العمليات الجديدة الأنشطة الابتكارية لخدمة وإرضاء العملاء.
- **النمو والتعلم :** إن مقابلة الأهداف بعيدة المدى والمنافسة العالمية تقتضي تطوير الأداء والمهارات بصورة دائمة ويأتي النمو والتطوير في : الأفراد ، النظم، الإجراءات.

٢- المحاور التي يحتوى عليها كل جانب : لكل جانب من جوانب بطاقة قياس الأداء

المتوازن تحدد المنظمة المحاور التالية (a) الأهداف Objectives.

(B) القياسات (المؤشرات) (C . Measures) المعايير (النتائج المستهدفة) .
(D Target) المبادرات (Initiatives) .

ويوضح الشكل رقم (٢) الجوانب والمحاور والأبعاد المتعلقة ببطاقة الأداء المتوازن Balanced Scorecard....، وفي ضوء ما سبق يمكننا عرض المصطلحات التالية لتحقيق الغرض المنشود من إيصال الفكرة :

الجانب (Dimension or Perspective) :

أحد الركائز التي يقوم عليه أسلوب قياس الأداء المتوازن وتتمثل تلك الركائز في :
الجانب المالي والعملاء والعمليات الداخلية والنمو والتعلم، ويحوي كل جانب مجموعة من الأهداف التي تصب في اتجاه معين، والمؤشرات ، والمعايير ، والمبادرات. مثال ذلك :
الجانب المالي ، وجانب العملاء ، وجانب العمليات ، وجانب الموارد البشرية ... إلخ .

الأهداف (Objectives) :

النتائج المنشود تحقيقها ، والأهداف بشكل عام موزعة على أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وتحمل نفس الأهمية الإستراتيجية ويجب أن تكون محددة وقابلة للقياس وقابلة للتحقيق ومعقولة ومحددة بوقت زمني لإتمامها. مثال ذلك : زيادة نسبة رضا العملاء للخدمة المقدمة بنسبة ١٠% .

القياسات ، المؤشرات (measures or Indicators) :

تمثل المجس الذي يحدد حالة الهدف المراد تحقيقه عن طريق مقارنته بقيمة محددة سلفا. مثال ذلك : مؤشر رضا العملاء (مسح ميداني)

المعيار (Target) :

مقدار محدد يتم القياس بناء عليه لتحديد مقدار الانحراف (سلباً أو إيجاباً) عن الهدف المقرر تحقيقه مع الاستعانة ببعض الألوان القياسية والتي تسهل عملية استقراء الحالة بشكل سريع. مثال ذلك : ٨٠%.

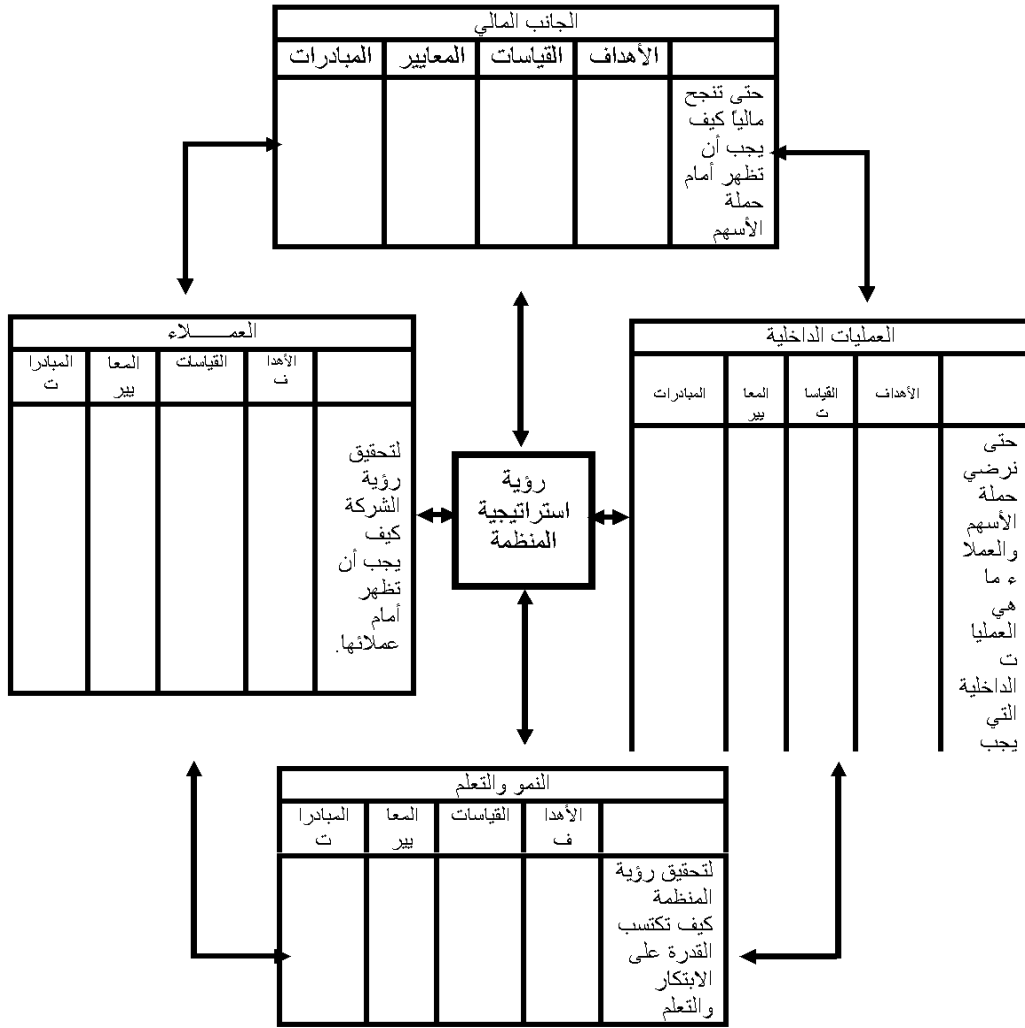
المبادرات (Initiatives):

تشير المبادرات إلى المشاريع التشغيلية اللازم تنفيذها لتحقيق الهدف. مثال ذلك : فتح فروع جديدة وتوسيع مكاتب خدمات العملاء.

٣ - العلاقات السببية :

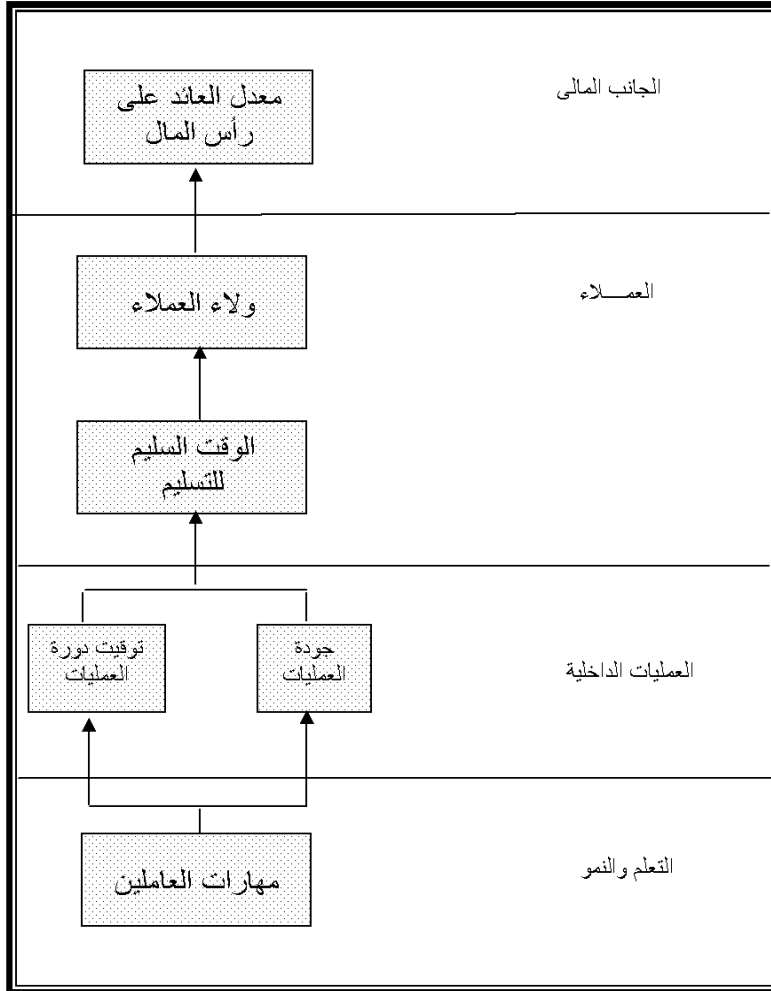
كثير من العمليات الإستراتيجية تمثل علاقات سبب ونتيجة ، ولذا يجب أن يحقق القياس العلاقة بينهما حتى يمكن إدارتها والتأكد من صحتها. ويجب أن تتضمن العلاقة الجوانب الأربعة المكونة لبطاقة قياس الأداء المتوازن. مثال : معدل العائد على رأس المال يزيد بزيادة المبيعات للعملاء ويعكس ذلك ولاء العملاء ، إذن يتم إدراج معدل العائد في الجانب المالي والولاء في جانب العملاء ولكن كيف يتحقق الولاء؟ يتم الحصول على الولاء بتحسين وقت الخدمة للعملاء إذن ندرج الولاء ووقت الخدمة للعملاء في جانب العملاء من البطاقة ولتحقيق وقت خدمة قصيرة يجب تقليل وقت أداء العمل وإجادة العمليات الداخلية (يتم إدراجهم في العمليات الداخلية) وهذا يتم الحصول عليه بالتدريب وتنمية المهارات للموظفين (يتم إدراجهم في جانب التعليم والنمو). ويبين الشكل رقم (٣) هذا المثال مقسماً إلى أربعة عناصر رئيسية تكون نموذجاً لقياس الأداء المتوازن.

الشكل رقم (٢)
محاور بطاقة قياس الأداء المتوازن



الشكل رقم (٣)

دور العلاقات السببية في نموذج قياس الأداء المتوازن



٤ - مثيرات ومحفزات الأداء :

إن وجود قياس الأداء المتوازن بدون توضيح مثيراتها ومحفزاتها لا يوضح كيف تم الوصول إليها ، ولا يوضح ما إذا تم نجاح تنفيذ الإستراتيجية أم لا ؟ وبالعكس فإن وجود مثيرات الأداء بدون قياس الأداء المتوازن قد يمكن المنظمة من تحقيق التحسين قصير الأجل في العمليات ، ولكنه يفشل في إظهار ما إذا تم ترجمة التحسين في العمليات إلى نتائج فعلية في ربحية المنظمة ومركزها على المدى الإستراتيجي ، وذلك لأن أي تطوير لن يتم ملاحظته إلا إذا تم ترجمته إلى زيادة في أرقام الأعمال .

٥- هل يمكن تجاهل القياسات المالية؟

نادي البعض بالاستغناء عن القياسات المالية في قياس أداء المنظمات حيث أنها لا تقدم دليلاً قوياً على النجاح في بيئة العمل الحالية بل يجب التركيز على إرضاء العملاء، والجودة... حيث أن ذلك سيقوم بإلغاء الفاقد والعيوب والتي تمكن المنشآت من تقديم نفس كمية المخرجات بكمية مدخلات أقل ، ومع هذا فمن الضروري الاهتمام بالقياسات المالية بجانب الأبعاد الأخرى لقياس الأداء المتوازن بالمنشأة.

٦ - أربعة جوانب فقط : هل هي كافية ؟

يتضمن قياس الأداء المتوازن أربعة أقسام رئيسية والتي يمكن إضافة عناصر أخرى إليها حسب المنظمة وظروفها وبيئة عملها المحيطة. فمثلاً يمكن أن تضع منظمة ما جانب البيئة كجانب رئيسي حيث أنها تؤثر في عملياتها الرئيسية ، وتضع منظمات أخرى جانب الموارد البشرية .

٧ - الوحدة التنظيمية لتطبيق بطاقة قياس الأداء المتوازن

إن أفضل تطبيق لبطاقة قياس الأداء المتوازن هي الوحدات الاستراتيجية داخل منظمات الأعمال حيث يكون بها سلسلة متكاملة الأنشطة تقوم بتكوين سلسلة تحقيق القيمة في مراحل التطوير، العمليات، التسويق، التوزيع، البيع، خدمة العملاء.

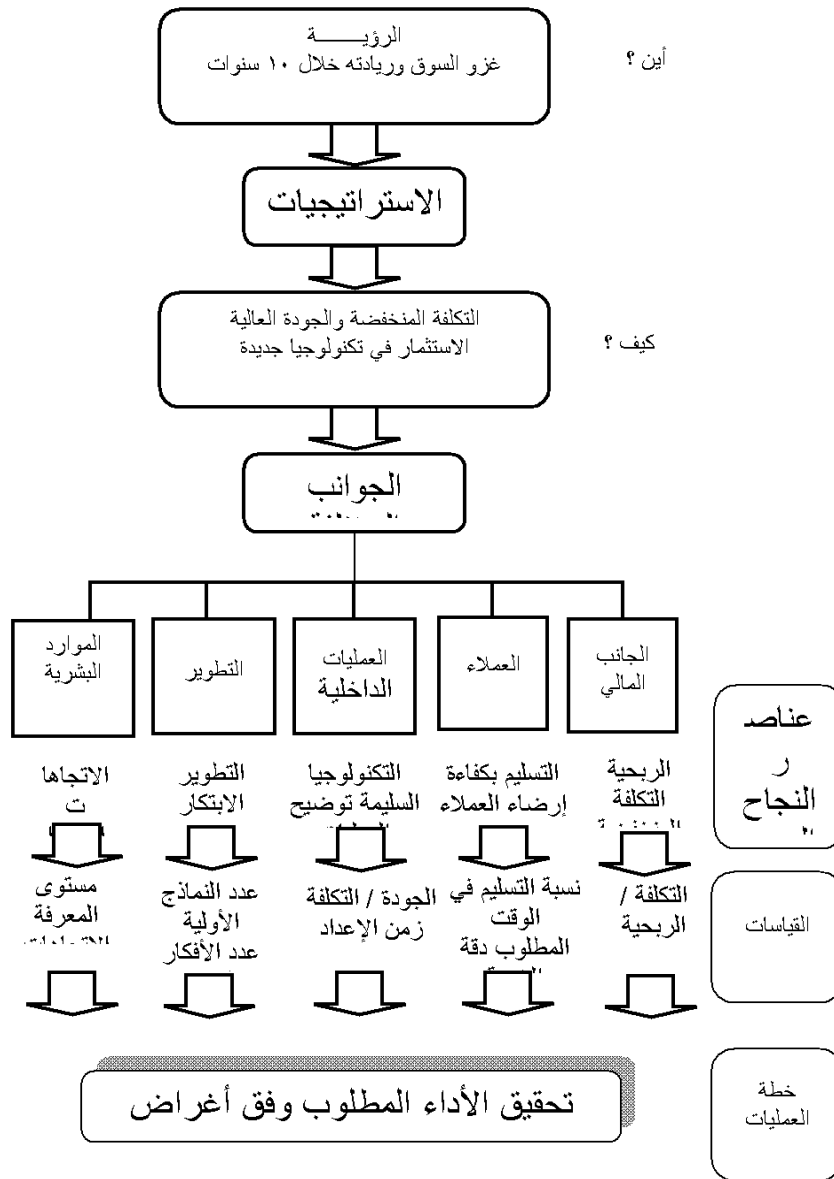
الخطوات المنهجية لتصميم وتطبيق بطاقة قياس الأداء المتوازن.

إن عملية بناء بطاقات قياس الأداء المتوازن تبدأ من المستويات العليا إلى المستويات الأدنى بدءاً باستراتيجية المنظمة حيث تترجم البطاقة إلى أهداف وقياسات أداء ملموسة تمثل توازناً بين مختلف الجوانب .

ولقد تعددت آراء الكتاب والباحثين حول الخطوات اللازمة لتصميم وتطبيق بطاقة قياس الأداء المتوازن ، ويراعى أن الترتيب الذي يلزم اتخاذه ، والوقت المخصص لكل خطوة يتم

تكييفهما طبقا لخصائص وظروف كل منشأة على حده . ويوضح الشكل رقم (٤) رؤية متكاملة لتنفيذ نظام بطاقة قياس الأداء المتوازن . كما يوضح الشكل رقم (٥) ما يمكن أن تظهر عليه الخطوات التفصيلية اللازمة لتنفيذ نظام بطاقة الأداء المتوازن :

الشكل رقم (٤)
رؤية متكاملة لتنفيذ نظام بطاقة قياس الأداء المتوازن

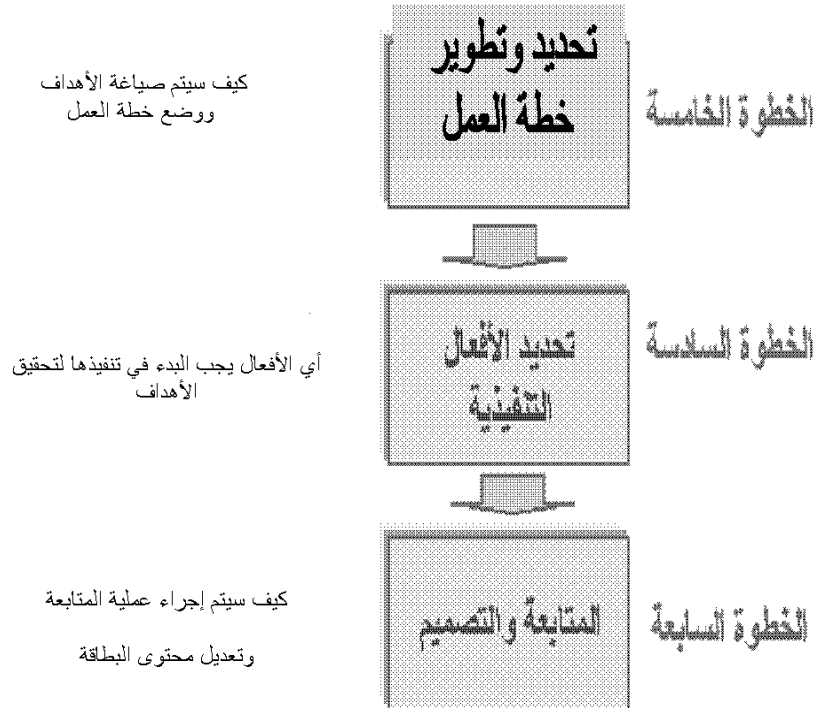


الشكل رقم (٥)

الخطوات التفصيلية لتنفيذ بطاقة الأداء المتوازن



(تابع) خطوات تنفيذ نظام بطاقات الأداء المتوازن

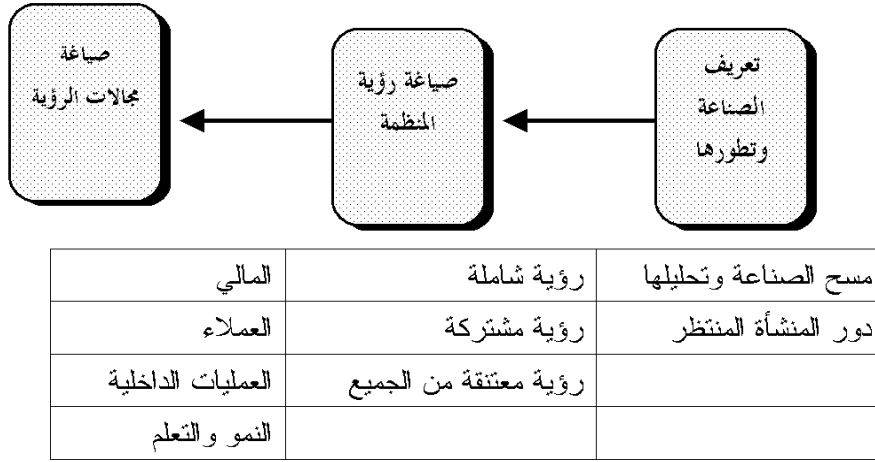


وفيما يلي نستعرض بشكل مختصر كل خطوة من الخطوات المنهجية السابقة لتصميم وتطبيق بطاقة قياس الأداء المتوازن :

الخطوة الأولى : صياغة الرؤية التنظيمية :

وتتم هذه الخطوة عن طريق عقد مقابلات مع أكبر عدد ممكن من الأفراد على أن يتم ذلك قدر الإمكان بمعرفة طرف خارجي للحصول على الصورة الأكثر موضوعية حول موقف الصناعة والاتجاهات فيها ، وقد يتطلب الأمر أيضا ندوة مشتركة تحضرها الإدارة العليا وقادة الرأي. إلى جانب ندوة تحضرها الإدارة العليا ومجموعة المشروع وشخص له خبرة سابقة بمشروعات قياس الأداء المتوازن. وتتم هذه الخطوة بعدة مراحل على النحو الموضح بالشكل رقم (٦) :

شكل رقم (٦)
مراحل صياغة الرؤية التنظيمية



(١) تعريف الصناعة ووصف تطورها ودور المنشأة المنتظر :

يتمثل الغرض من هذه المرحلة في إرساء أساس للتوصل إلى إجماع بشأن خصائص ومتطلبات الصناعة وإلى تعريف واضح لوضع المنشأة الحالي ودورها. ومن ثم فالمطلوب في هذه المرحلة وصفا يتطلب بدوره الوصول إلى اتفاق حول الكيفية التي ستتطور بها الصناعة في المستقبل، بناء منطلق وركيزة أساسية وضرورية نحو تطوير

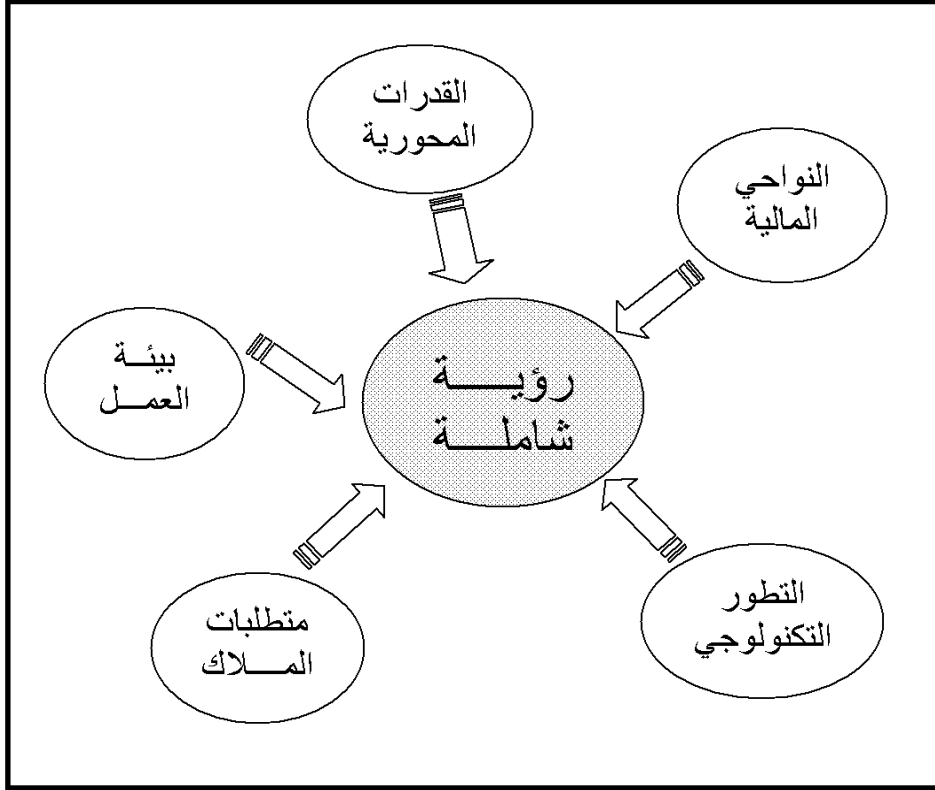
رؤيتنا واستراتيجيتنا المستقبلية ، وعقد المقابلات الفردية مع رجال الإدارة العليا وقادة الرأي الأكثر تأثيراً في المنشأة. بحيث تهتم هذه المقابلات بدراسة وتحليل للمنشأة وخصائصها من أكبر عدد ممكن من الزوايا ، ويفيد في ذلك الاعتماد على بعض النماذج المعروفة في دراسات الإستراتيجية، مثل نموذج SWOT ، ونموذج بورتر PORTER ، ونموذج تحليل القدرات الفردية للمنشأة :

(٢) صياغة رؤية المنشأة :

يقوم نموذج قياس الأداء المتوازن على رؤية شاملة مشتركة ، ولذا فمن الجوهري التأكيد في مرحلة مبكرة من وجود رؤية معتنقة بشكل مشترك. نظراً لأن المقاييس سيتم بنائها وصياغتها في ضوء تلك الرؤية ، مما يسهم في تركيز بؤرة اهتمام المنظمة بصورة أقوى من ذي قبل . ويجب التأكيد على أن تكون هناك رؤية مشتركة للموقف الداخلي والخارجي المحيط بالمنشأة ، قبل أن يصبح بالإمكان صياغة رؤية المنشأة ، ولكي تتم صياغة الرؤية ، هناك عدد من العوامل يجب وضعها في الاعتبار، يوضحها الشكل رقم (٧).

شكل (٧)

العوامل التي ينبغي مناقشتها عند صياغة رؤية المنشأة



وبعد صياغة الرؤية ، وقبل المضي في بناء المقاييس ، ينبغي الوقوف بشكل نهائي على كيفية إدراك كل مشارك للرؤية ، ومن أساليب القيام بذلك السماح لكل مشارك بوصف الصورة التي يعتقد أن المنشأة ستبدو عليها عند تحقيق الرؤية ، وبذلك يعرض كل فرد صورته الخاصة للمنشأة في المستقبل من المنظور المالي ، العملاء ، العمليات والتطوير .

ومن المناسب هنا أن يعبر جميع المشاركين من خلال بضع كلمات عن تفسيرهم للرؤية من منظور مجالاتها المختلفة، وتعد بعد ذلك مناقشة حول الأولويات المناسبة بين الكلمات المذكورة للتعبير عنها. وتفيد الأسئلة التالية في تقديم المزيد من العون قبل أن يتم تبني الرؤية وصياغتها بشكل قاطع :

- هل تمدنا الرؤية بالثقة التي نحتاجها ؟
- هل تعطينا الرؤية التحدي الذي نحتاجه ؟
- هل تساعدنا الرؤية في صياغة الأهداف على نحو مرض ؟

• هل نشعر أن الرؤية ذات مغزى وأنها تخصصنا دون غيرنا ؟

(٣) صياغة مجالات الرؤية :

بعد الانتهاء من صياغة الرؤية الشاملة ومفهوم العمل ، يأتي دور دراسة اختيار مجالات الرؤية التي سيتم بناء المقاييس عليها. وحسبما اقترح نموذج كابلان ونورتون، فإن هناك أربعة مجالات رؤية : مجال الرؤية المالي ، مجال رؤية العملاء ، مجال رؤية العمليات الداخلية ، ومجال رؤية التعلم والنمو. ومع ذلك فقد فضلت بعض المنشآت إضافة منظور خامس وهو منظور الموظفين أو المنظور البشري . واختيار مجالات الرؤية يجب أن يحكمه في الأساس منطق العمل مع وجود علاقة متبادلة واضحة بين مختلف مجالات الرؤية، وبذلك فإن مجال رؤية التطوير ينبغي أن يوضح الطرق التي تعتمده الإدارة إتباعها لتطوير المنشأة والمنتجات والخدمات المقدمة بغرض تنظيم العمليات و/ أو إضافة قيمة للعملاء ، وهذه التأثيرات ينبغي أن تنعكس على المنظور المالي .

الخطوة الثانية : تحديد الاستراتيجيات وبناء الأهداف الإستراتيجية العامة :

إن نموذج قياس الأداء المتوازن في الأساس أداة تسهم في صياغة وتنفيذ استراتيجية المنشأة وتعمل على مراجعتها ومتابعة عملية تنفيذها. وينبغي أن ينظر للنموذج على أنه أداة لترجمة رؤية واستراتيجية تجريدية إلى مقاييس وأهداف محددة. ومن ثم فإن الغرض من هذه الخطوة يتمثل في ترجمة الرؤية إلى صورة ملموسة وبالتالي تحقيق التوازن العام بين المجالات المختلفة. وحتى تتم هذه الخطوة بنجاح يجب أن تعقد ندوة مشتركة تحضرها نفس المجموعة المشار إليها في الخطوة الأولى.

وعادة ما تكون عملية صياغة الاستراتيجية شديدة التعقيد ، وتستلزم قدراً كبيراً من التفكير والمدخلات في صورها المختلفة ، ويرجع ذلك لتعدد الجوانب والمتغيرات التي يلزم دراستها عادة. ولا يوجد اتفاق حول الإجراء المناسب لصياغة استراتيجية المنشأة، ومع ذلك ، يثور دائماً سؤال جوهري وهو كيف يمكن للمنشأة أن تكتسب ميزة تنافسية أفضل من منافسيها وتحافظ عليها. هذا السؤال يقع في قلب عملية إعداد وصياغة الاستراتيجية ، وتشير التجارب إلى أن أعظم مزايا نموذج قياس الأداء المتوازن تكمن في

هذه الناحية على وجه التحديد ، فالنموذج يسهل تحليل الرؤية إلى استراتيجيات محددة ومستندة إلى الواقع ، مما يمكن الأفراد من فهمها والعمل من خلالها.

ومن أساليب تنفيذ هذه المرحلة من العملية سؤال المشاركين أن يصفوا القواعد الأساسية العامة التي يمكن أن ترشد وتوجه المنشأة نحو الرؤية المنشودة بأقصى درجة من السهولة والفاعلية. ومن هنا ، يمكن تحديد قواعد واستراتيجيات مناسبة أساسية في عدد من الجوانب منها على سبيل المثال: الربحية على المدى القصير والطويل ، الأساليب التي ستنافس بها المنشأة مثل التسعير ، وقت التسليم ، وتنظيم المنشأة ومن ثم نوع القدرات المراد بناؤها والمتاحة داخلياً.

وترتبط الاستراتيجيات الأخرى التي سيتم وضعها بالمجالات التي ستقوم المنشأة فيها بتطوير منتجاتها وخدماتها ، ومن سيتولون مسؤولية التطوير. وعند اكتمال هذه المرحلة ، سيتوافر لدى المنظمة بيان لكل منظور (أو مجال رؤية) يوضح الاستراتيجية الرئيسية مرتبة حسب الأولوية ، لتحقيق الرؤية المنشودة. وفيما يلي سوف نناقش كيفية إعداد استراتيجيات كل منظور:

(١) المنظور المالي :

ينبغي أن يوضح هذه المنظور نتائج الاختيارات الاستراتيجية التي تم إجراؤها فيما يتصل بمجالات الرؤية الأخرى ، في الوقت الذي يرسى فيه العديد من الأهداف طويلة المدى وبالتالي جزءاً كبيراً من القواعد العامة الأساسية والمقدمات المنطقية لمجالات الرؤية الأخرى. هنا نجد وصفاً لما يتوقعه الملاك من المنشأة فيما يتعلق بالنمو والربحية. ومن الملائم أيضاً دراسة وتحليل المخاطر المالية التي يمكن أن تواجهها المنشأة.

وترتبط القضايا الأخرى التي يمكن أن يغطيها المنظور باستراتيجيات التكلفة والاستثمار، والحسابات المدينة .. إلخ . وهناك العديد من أدوات الرقابة الإدارية التقليدية ، تتمثل في صورة مقاييس مالية ونسب أساسية Key ratios.

ويشير كابلان ونورتون إلى ثلاثة موضوعات استراتيجية ترتبط ارتباطاً كبيراً بالمنظور المالي تتمثل فيما يلي :

(١) مزيج المنتجات ومعدل النمو ،

(٢) القواعد الأساسية لاستغلال الطاقة الإنتاجية وخفض التكاليف ،

(٣) استراتيجية الاستثمار .

(٢) منظور العملاء :

يصف هذا المنظور الطرق التي سيتم بها خلق قيمة للعملاء وكيف سيتم تحقيق ذلك ، وماهي الأسباب التي ستجعل العملاء على استعداد لدفع المقابل المالي لها ، ولذلك يجب أن تسترشد العمليات الداخلية وجهود تطوير المنشأة بهذا المنظور، ويمكن القول أن هذا الجزء يشكل قلب المقاييس ، فإذا أخفقت المنشأة في تقديم المنتجات والخدمات المناسبة بشكل يلبي احتياجات العملاء وبتكاليف فعالة على المدى القصير والطويل ، لن تتولد إيرادات وتدهور المنشأة وتموت.

إن جانباً كبيراً من الجهد موجه نحو تقرير كيفية زيادة والاحتفاظ بولاء العملاء، ولكي تعي المنظمة ما يتوجب عليها عمله ، يجب أن تلم إماماً وافيةً بكل جانب في عملية الشراء عند العملاء، وأن تتكون لديها صورة دقيقة لما يعنيه المنتج بالنسبة لهم. ولا يمكننا أن نقرر استراتيجياتنا الأساسية المتصلة بالعملاء والأسواق ثم ننقل إلى مجالات الرؤية الأخرى إلا بعد أن نكتسب دراية تامة بهذه التفاصيل. ومن المهم أن تعتمد هذه التحليلات على ما يقدره العميل في الحقيقة وما يطلبه وليس على تقديرات الأفراد بالمنشأة.

ومن المهم أيضاً التعرف في مرحلة مبكرة على أية تغيرات في تفضيلات العملاء وسلوكهم، ومن الأساليب التي يمكن الاعتماد على في هذا الصدد عقد المقابلات في الوقت المناسب لبحث التغيرات المحتملة في قيم العملاء الأساسية، حسبما يشير مؤشر رضا العملاء ، أيضاً ينبغي على المنشأة أن ترصد أي تغيرات في الجودة ، وقت التسليم ، القدرة على التسليم ،... إلخ. ويفضل بيان ردود الفعل قبل أن تقع الخسائر الكبيرة ، وبالتالي التعرض لضرر مالي جسيم. بعبارة أخرى ، ينبغي أن تنتبه المنشأة للتغيرات التي تحدث والمتوقع حدوثها وأن تكون قادرة على الاستجابة السريعة لها. علاوة على

ذلك ، ينبغي على المنشأة ألا تفرط في الارتباط والتعلق بعملائها ومنتجاتها القائمة ، فقد يكون لديها من الإمكانيات، ومنها قدرات الموظفين ، ما يمكنها من اجتذاب عملاء جدد وطرح منتجات جديدة .

أما المقاييس التي تمثل نتيجة طبيعية لهذه الموضوعات الاستراتيجية فينبغي أن توفر صورة شاملة من منظور العميل ، ولذا يفضل أن تكون هناك معلومات تفصيلية متاحة عن :

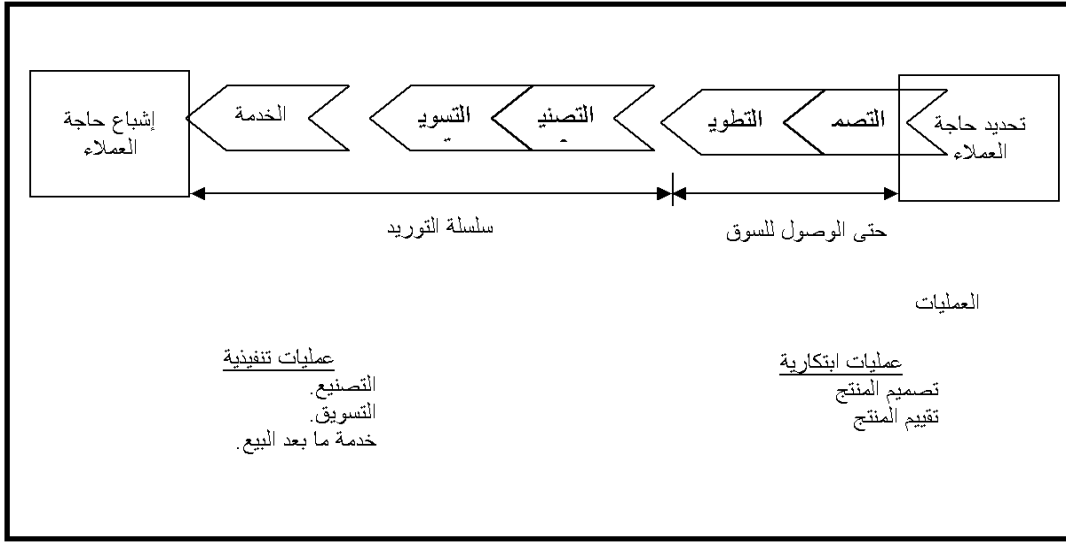
- الأنصبة في السوق.
- ولاء العملاء ، مقاساً - مثلاً - بمعدل تكرار شراء المنتجات .
- تدفق العملاء الجدد إلى المنشأة.
- رضا العملاء عن المنتجات.
- ربحية العملاء والأسواق.

(٣) منظور العمليات الداخلية :

يجب دراسة وتحليل العمليات التي تولد الأشكال المناسبة للقيمة بالنسبة للعملاء وتقود كذلك إلى الوفاء بتوقعات حملة الأسهم وهذه مهمة الموضوعات الإستراتيجية التي يدرسها منظور العمليات الداخلية، ومن ثم ينبغي التعرف على عمليات المنشأة على المستوى العام ، وبفيد نموذج بورتر المسمى سلسلة القيمة في القيام بذلك أنظر الشكل رقم (٨) ، حيث يتضمن النموذج وصفاً لكل عمليات المنشأة بدءاً بتحليل احتياجات العملاء وانتهاءً بتقديم المنتج. ويتم بعد ذلك تحليل هذه العمليات بدرجة أكبر من التفصيل ، وذلك بهدف استبعاد كل العمليات التي لا تخلق قيمة للعميل بصورة مباشرة أو غير مباشرة ، أما العمليات المتبقية فينبغي أن يتم وصفها من حيث التكاليف وزمن العملية وتوكيد الجودة ... إلخ ، وعندئذ ستوفر النتائج أساساً لاختيار الأساليب لقياس هذه العمليات.

الشكل رقم (٨)

مجموعة العمليات المتكاملة التي تمثل نموذج سلسلة تحقيق القيمة



إن منظور العمليات الداخلية يشكل تحليلاً لعمليات المنشأة الداخلية، ويتضمن الموضوعات الإستراتيجية التي ترتبط بدراسة الموارد والقدرات والعمليات الفنية التي تحتاجها المنشأة للارتقاء بذاتها.

(٤) منظور التعلم والنمو :

يمكن منظور التعلم والنمو المنشأة من ضمان قدرتها على التجديد، كشرط أساسي لإستمرارها وبقائها على المدى الطويل. في هذا المنظور تدرس المنشأة ما يجب أن تفعله للاحتفاظ بالمعرفة التقنية المطلوبة لفهم وإشباع حاجات العملاء وتطوير تلك المعرفة إلى جانب اهتمامها بدراسة كيفية الإحتفاظ بالكفاءة والإنتاجية الضرورية للعمليات التي تخلق قيمة للعميل.

إن تعرض المعرفة التقنية للتلأف باستمرار يلزم منظمات الأعمال بالبحث الدائم والسعي لتحديد القدرات المحورية التي يجب أن تكتسبها كأساس لتطورها المستقبلي. ونتيجة لهذا التوجه الاستراتيجي يتعين على المنشأة أن تقرر كيفية الحصول على المعرفة التقنية التي ستظل في حاجة لها في المجالات والنواحي المختلفة ، ومن ثم يجب أن تجرى

المنشأة تحليلاً لتقرر أنواع المعرفة والقدرات الواجب إدراجها ضمن مجموعة قدراتها المحورية ثم تتخذ قراراً إستراتيجياً بشأن أي هذه القدرات ينبغي تمويلها وتبنيها. وللتوصل لاستراتيجية مناسبة للقدرات تحدد المجالات التي ستوظف فيها المنشأة استثمارات بهدف تطوير قدراتها الخاصة من الداخل وتلك التي ستلجأ فيها إلى التعاون مع أطراف خارجية، هنا قد يكون مفيداً طرح الأسئلة التالية :

- ما الذي تتكون منه القدرة ؟
- ما الغرض الذي ستستخدم فيه ؟
- كيف تؤثر على قيمة العميل ؟
- ما مدى أو درجة تخصصها ؟
- كيف تتغير بمرور الوقت ؟
- ما درجة تكرار استخدامها ؟
- كيف تتأثر بتكنولوجيا المعلومات ؟

الخطوة الثالثة : تحديد عوامل النجاح الحاكمة :

تعني هذه الخطوة الانتقال من التوصيفات والاستراتيجيات المذكورة آنفاً إلى مناقشة والحكم على ما يكون مطلوباً لنجاح المقياس وماهية العوامل ذات التأثير الأكبر على النتائج المنشود تحقيقها. بعبارة أخرى يجب على المنشأة أن تقرر الآن ما هي عوامل النجاح الحاكمة وترتيبها حسب الأولوية. وهناك أسلوب مناسب لبدء هذا الجزء يتمثل في تكوين مجموعات نقاشية لتقرير العوامل الأكثر أهمية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية التي سبق وضعها. وفي الجلسة المشتركة يدور النقاش ويتواصل ، لمحاولة التوصل إلى اتفاق حول مجموعة واقعية من عوامل النجاح الأساسية . كما ينبغي الحرص على إحداث ترابط أفقي ورأسي بين عوامل النجاح الحاكمة. وبمعنى أكثر وضوحاً التعرف على ما إذا كانت المقاييس متسقة داخلياً بدرجة معقولة فيما يتصل بجوانبها، وثيقة الصلة فيما بينها أم لا ؟ .

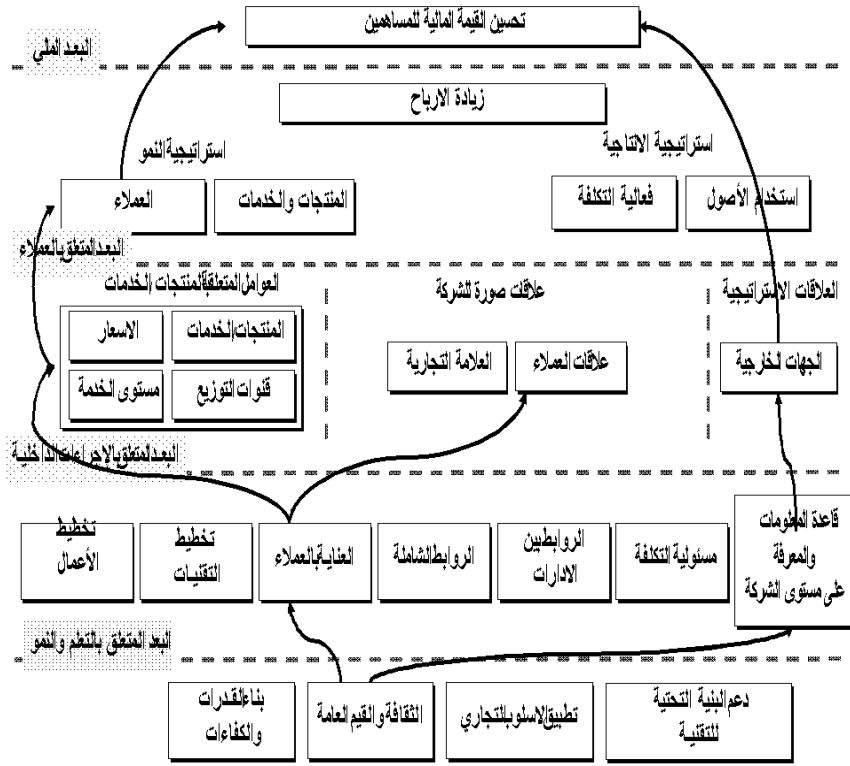
ويكون الترابط الرأسي تلقائياً بدرجة أو بأخرى لأن عوامل النجاح الحاكمة يتم التعرف عليها وترتيبها حسب الأولوية. وأسهل طريقة لإحداث الترابط الأفقي بين العوامل

هي إعداد رسم تخطيطي للمقياس كخريطة استراتيجية بيانية أنظر الشكل رقم (٩)
وفحصه لمعرفة إذا كانت مجالات الرؤية المختلفة مرتبطة ببعضها بشكل طبيعي أم لا ؟.

وثمة أمر آخر لا يقل أهمية وهو تحاشي أي إمكانية لتحقيق التفوق في عامل نجاح ما
على حساب عامل آخر ، وينطبق هذا التحذير أيضاً على المقاييس التي سيتم إعدادها
لاحقاً. إن المقاييس في مجالات الرؤية المختلفة يجب ألا تؤدي إلى الازدواج أو التضارب
، بل يجب أن تتوافق مع الرؤية الشاملة والاستراتيجية العامة وتساندهما. ويوضح الشكل
(٩) مثلاً للكيفية التي يمكن بها تحليل علاقات السبب والنتيجة بين المبادرات
الاستراتيجية والمقاييس وتخطيطها بيانياً.

الشكل رقم (٩)

علاقات السبب والنتيجة بين المبادرات الإستراتيجية والمقاييس



الخطوة الرابعة : تحديد القياسات :

في هذه الخطوة يتم صياغة مقاييس للتعرف على الأسباب والنتائج وإيجاد توازن فيما بينها، وإعداد تقرير نهائي بمعرفة الإدارة العليا ومجموعة المشروع وإن كان يفضل أن يتم ذلك بمشاركة شخص له خبرة سابقة بمشروعات قياس الأداء المتوازن يفيد بصفة خاصة في إحداث ترابط بين عوامل النجاح والمقاييس.

ويفضل أن يشترك كل الأفراد ذوي الصلة في عمل المشروع بكل وحدة ، كما يفضل العمل في شكل ندوات وورش عمل لمتابعة سير العمل والتنسيق متواصل مع الإدارة العليا. الحصول على عون من شخص له خبرة ببناء قياسات الأداء المتوازن. وتشتمل هذه الخطوة على المراحل الفرعية التالية :

(١) إعداد المقاييس والتعرف على الأسباب والنتائج وإيجاد توازن بين المقاييس المختلفة: في هذه المرحلة ، يتم إعداد مقاييس رئيسية وثيقة الصلة لاستخدامها في العمل فيما بعد. ومثلما حدث في الخطوات الأخرى ، ينبغي أن نبدأ بممارسة شكل ما من العصف الذهني لا ترفض فيه أي أفكار وتستخدم فيه كل الأفكار والخواطر في العملية. ولا نقوم بتحديد المقاييس التي تبدو الأوثق صلة ، ويمكن مراقبتها وتسمح فعلياً بالقياس، وترتيبها حسب الأولوية إلا في المرحلة الأخيرة .

إن التحدي الأكبر يكمن في إيجاد علاقات سبب ونتيجة واضحة وخلق توازن بين المقاييس المختلفة في مجالات الرؤية المختارة. ولذا فمن المهم إعداد مناقشة حول إمكانية الوصول إلى توازن بين المقاييس المختلفة بحيث لا تتعارض التحسينات قصيرة المدى مع الأهداف طويلة المدى.

(٢) صياغة المقاييس الشاملة :

بعد الانتهاء من المراحل السابقة ، يتم تجميع مقاييس المستوى الأعلى تمهيداً للموافقة عليها وعرضها على الأشخاص المعنيين. ولتسهيل التنفيذ ، يجب إطلاع كل فرد في المنشأة بطريقة ما على ما تضمنته عملية إعداد المقاييس ، ويفضل أن يعرض على المشاركين أيضاً المذكرات والأوراق التي تتضمن التفسيرات والمقترحات المتصلة بعمل المجموعة مما ييسر عملية تحليل المقاييس.

تبعاً لحجم المنشأة وتنظيمها ، يتم بوجه عام تحليل المقاييس بالمستوى الأعلى وربطها وتطبيقها على وحدات تنظيمية واقعة عند مستويات أدنى. وحيث أن أحد أغراض المقاييس هو تمكين الأفراد من رؤية الكيفية التي تؤثر بها رؤية المنشأة وأهدافها العامة على العمليات بوضوح ، فإنه من الضروري تحليل الأداء إلى مستوى يصبح عنده ملموس وقابل للفهم بدرجة كافية.

وإذا كان الهيكل التنظيمي للشركة مستوياً وصغيراً بحيث يستطيع كل فرد في المنشأة أن يرى تأثير مقاييس المستوى الأعلى على عمله ، لا يكون إجراء المزيد من التحليل ضرورياً .

وتتأثر جودة مقياس معين بعدد من الأنشطة المختلفة المؤداة بواسطة مختلف الوحدات العاملة على مستويات المنشأة. ولكي يرى أكبر عدد ممكن من الموظفين ، وكيف يساعد عملهم المنشأة على إحراز درجة جيدة على مقاييس المستوى الأعلى الخاصة بها ، فإن هذه المقاييس يجب تحليلها إلى المستوى الأشد تفصيلاً قدر الإمكان.

وفيما يلي نعرض لمجموعة من المقاييس التي يوصى بها العديد من الكتاب والباحثين لكل مجال من مجالات الرؤية ، مع الأخذ في الاعتبار أن المقياس الواحد يمكن أن يفيد في وصف مجالات رؤية مختلفة ، وتوضح هذه النقطة من خلال عدد من الأمثلة ساقها كابلان ونورتن :

أولاً : مقاييس مجال الرؤية المالي :

تستخدم مقاييس معتادة للربح / الخسارة ، العائد على الاستثمار وما شابه ذلك، وهذه مقاييس نقدية أو مقاييس مشتقة من مقاييس نقدية. مثل: مقاييس الإيراد للعامل الواحد ، أو ربحية مجموعات العملاء المختلفة ضمن هذه الفئة ، فالمقاييس تمثل امتداداً يمكن فهمه لمقاييس الربحية الكلاسيكية ، والاثنان يقيسان شيئاً حدث بالفعل ، إلا أنه يمكن اعتبارها مؤشرات جيدة لعوامل نجاح علاقات العملاء والعمليات الداخلية .

والمقاييس المالية ليس من الضروري أن تؤخذ دائماً من النظام المحاسبي للشركة، فقد تكون القيمة أو السعر السوقي للسهم الواحد من أسهم الشركة مقياساً هاماً للنجاح ، وذلك عندما تكون الشركة مقيدة في بورصة للأوراق المالية. وإذا استطعنا أن نحدد قيمة رأس المال الفكري للشركة أو وحدة العمل ، فإن القيمة السوقية لرأس المال والتغيرات في قيمته تكون بالطبع مقاييس ملائمة.

وفيما يلي بعض الأمثلة على المقاييس التي يمكن الإعتماد عليها عند تطبيق مجال الرؤية (أو المنظور) المالي :

- ١- إجمالي الأصول (%).
- ٢- الإيرادات / إجمالي الأصول (%).
- ٣- الإيرادات المتولدة من منتجات أو عمليات جديدة (بالجنيه).
- ٤- الأرباح / إجمالي الأصول (%).
- ٥- الأرباح المتولدة من منتجات أو عمليات جديدة (بالجنيه).
- ٦- القيمة السوقية (بالجنيه) .
- ٧- المساهمة / الإيراد ، أو هامش المساهمة (%).
- ٨- حقوق المساهمين / مجموع الأصول، أو القدرة على الوفاء بالديون (%).
- ٩- العائد على الاستثمار (%) .

ثانيا : مقاييس مجال رؤية العملاء :

تختار شركات كثيرة المقاييس المتصلة بالعملاء من بين مقاييس متاحة بالفعل بعد أن يتم تطويرها لأغراض القياس ، فقد تتعاقد الشركة مع شركة متخصصة في قياس اتجاهات العملاء وما شابه ذلك. ويمكن بناء رؤية العملاء كبؤرة تركيز على العملاء، بحيث توفر مقاييس للكيفية التي يرانا بها العملاء وأيضاً للكيفية التي نرى بها عملائنا، وبحيث نستطيع أن نقيس كلاً من التدفقات والمخزون ، وبيان كيف تأثر إدراك العميل أثناء الفترة الماضية وماهية تقدير اتنا الحالية ، وبحيث تكون الاتجاهات والسلوكيات على درجة متساوية من الأهمية بالنسبة لنا.

وهكذا فإن المقاييس التي تستخدمها المنشأة قد تتباين تبعاً للسؤال الأصلي الذي طرحه كابلان ونورتون : "كيف يرانا العملاء" ؟ (مجال رؤية أو منظور العميل) أو "كيف نرى عملائنا" (بؤرة التركيز على العملاء). إننا نتعرف على كيف يرانا العملاء من خلال سلوكهم (مثل الشكاوى ، تكرار عمليات الشراء) ومن خلال مسوح الاتجاهات.

وينبغي أن تتضمن الصورة التي لدينا للعميل أيضاً نصيباً في مشترياته الكلية ، والأنصبة السوقية في القطاعات الهامة ... إلخ.

وفيما يلي بعض الأمثلة على المقاييس التي يمكن الإعتماد عليها عند تطبيق مجال رؤية (أو منظور) العملاء :

- ١- عدد العملاء (عدد) .
- ٢- النصيب في السوق (%).
- ٣- المبيعات السنوية / العميل الواحد (بالجنيه) .
- ٤- العملاء المفقودون (عدد أو %) .
- ٥- متوسط المنفق على علاقات العملاء (عدد).
- ٦- مؤشر رضا العملاء (%) .
- ٧- مؤشر ولاء العملاء (%) .
- ٨- التكلفة / العميل الواحد (بالجنيه) .
- ٩- عدد الشكاوى (عدد) .
- ١٠- مؤشر الصورة الذهنية للعلامة التجارية (%).
- ١١- متوسط مدة العلاقة بالعميل (عدد) .
- ١٢- متوسط حجم العميل (بالجنيه) .

ثالثاً : مقاييس مجال رؤية العمليات الداخلية :

معظم المقاييس المتعلقة بمجال رؤية العمليات الداخلية مأخوذة من مشروعات إدارة الجودة الشاملة TQM ومشروعات مماثلة ، ومن أمثلتها : زمن الإنتاجية وجودة الإنتاج والمردودات ونسبة المعيب. وإذا أردنا وصف عمليات معينة ، فإن هناك أنواعاً كثيرة من المقاييس التي يمكن استخدامها . فالإنتاجية : وتقاس عادة ككمية بالنسبة للوقت الذي تم العمل فيه أو التكلفة. والجودة : تقاس بالنسبة المئوية للوحدات المقبولة أو رأي العميل وتحليل الاتجاهات والآراء والشكاوى ، ومستوى التكنولوجيا : يقاس بالأساليب الأكثر حداثة. واستغلال الطاقة : يقاس بالسعة الإنتاجية. ووقت التسليم : يقاس بالنسبة المئوية

للمنتجات المسلمة في الوقت المحدد. ومدة الانتظار : تقاس بزمان الانتظار. والموارد : تقاس بنسبة الموارد أو وقت العمل المنفق على العملية ، سواء داخل الوحدة المعنية أو كجزء من تدفق أطول أو عملية إنتاج بأسرها.

وفيما يلي بعض الأمثلة على المقاييس التي يمكن الإعتماد عليها عند تطبيق مجال رؤية (أو منظور) العمليات الداخلية :

- ١- المصروفات الإدارية / إجمالي الإيرادات (%).
- ٢- التسليم في الوقت المحدد (%).
- ٣- الوقت المعياري - تطوير المنتج (عدد).
- ٤- الوقت المعياري - من إصدار الطلبية إلى التسليم (عدد).
- ٥- الوقت المعياري - الموردون (عدد).
- ٦- الوقت المعياري - الإنتاج (عدد).
- ٧- متوسط الوقت المنفق في اتخاذ القرارات (عدد).
- ٨- دوران المخزون (عدد).
- ٩- التحسن في الإنتاجية (%).
- ١٠- طاقة (أو سعة) تكنولوجيا المعلومات (عدد).
- ١١- نفقات تكنولوجيا المعلومات / المصروفات الإدارية (%).

رابعاً : مقاييس مجال رؤية التعلم والنمو والابتكار :

عند قياس هذا المنظور يجب الإعتماد على مقاييس مثل : كم الموارد المنفقة على التطوير أو التدريب بدلاً من النتائج. وفي بعض الأحيان نقيس نصيب المبيعات من منتجات طرحت منذ وقت قريب جداً كنوع من المؤشرات لنجاح عملية التطوير. إن القدرة الفعلية على الابتكار أو التعلم الجديد الذي تم ، يمثل عادة مفهوماً غير محدد بدقة، وخاصة إذا أردنا تحديد مدى فائدة جدوى التطوير الجديد أو كيف يتوقع أن يسهم في النجاح المستقبلي. فالابتكار والتعلم والتطوير أمور يمكن قياسها فقط إذا توفرت فكرة واضحة عما تتضمنه هذه العمليات وما لا تتضمنه ، وتسعى المنشآت الرائدة منذ زمن في البحث عن مقاييس تتسم بنفس الجودة عند تطبيقات براءات الاختراع أو كما في حالة البحوث الأساسية والمقالات العلمية المنشورة، وكافة عمليات البحوث والتطوير.

وتهتم المقاييس في مجال رؤية التعلم والنمو بتوصيل استراتيجية المنشأة إلى الأفراد العاملين بها ، وقد يتمثل التطوير في توسيع دائرة قدراتنا، أو أداء عمليات تجريبية في مجالات عمل جديدة أو في أسواق جديدة ، أو تغيير التنظيم أو نظام الرقابة الإدارية .

وفيما يلي بعض الأمثلة على المقاييس التي يمكن الإعتماد عليها عند تطبيق مجال رؤية (أو منظور) النمو والتعلم :

- ١- مصروفات البحوث والتطوير / المصروفات الكلية (%)
- ٢- موارد البحوث والتطوير / إجمالي الموارد (%)
- ٣- الاستثمار في التدريب / العملاء (عدد)
- ٤- الاستثمار في البحوث (بالجنيه)
- ٥- الاستثمار في دعم المنتجات الجديدة والتدريب (بالجنيه)
- ٦- تحسينات مقترحة / الموظف الواحد (عدد)
- ٧- نفقات تطوير القدرات والمهارات / الموظف (بالجنيه)
- ٨- مؤشر رضا العاملين (عدد)
- ٩- نظرة العاملين - مؤشر التمكين (عدد)
- ١٠- نسبة المنتجات الجديدة إلى كتالوج الشركة الكامل (%)

خامسا : المقاييس المرتبطة بالموارد البشرية :

تثبت بعض الشركات بؤرة تركيز منفصلة للموارد البشرية ، وفي معرض تبريرها لاستخدام مجال الرؤية الموارد البشرية ، تقول شركة سكانديا إنها ترغب في التأكيد على أن الموارد البشرية وكذلك العمليات الداخلية يعززان بعضهما بصورة متبادلة ، ولكي يتحقق النجاح ، يلزم إحراز درجة مرتفعة في الاثنين.

تظهر دراسات خطط العمل في الشركات أن الأهداف الخاصة بتعلم الموظفين وقدراتهم نادراً ما يتم بيانها ووصفها بصورة جيدة. وقد تم استحداث محاسبة الموارد البشرية في أواخر عقد الستينيات وتضمنت محاولات لإعطاء قيمة نقدية لهذه البنود وإعداد نوع من الميزانية العمومية لقدرات الشركة البشرية ، ومن خلال حسابات خاصة تقرر كيف يؤثر غياب الموظفين ودوراتهم على النتائج المالية ومركز الشركة، ويجب أن يكون ممكناً استخدام المقاييس وبيان الأهداف على مستوى أساسي بدرجة أكبر : الاتجاهات والمشاعر والمعارف والمهارات.

وتركز بعض القياسات على دراسة الاتجاهات، وقد تستعين بعض الشركات بالمؤسسات الاستشارية لقياس رأي الموظفين ودراسة العملاء ، وفي الشركات التي تستخدم نسبة كبيرة من موظفيها البريد الالكتروني والشبكات الداخلية كل يوم ، يمكن بث وجمع الاستقصاءات بسهولة وسرعة عبر شبكة الانترنت. وفي كثير من الشركات توجد بالفعل قياسات يمكن استخدامها كمؤشرات لرأي الموظفين في رؤسائهم في العمل مثلاً ، أو للمناخ السائد في الشركة.

وفيما يلي بعض الأمثلة على المقاييس التي يمكن الإعتماد عليها عند تطبيق مجال رؤية (أو منظور) النمو والتعلم :

- ١- مؤشر القيادة (عدد)
- ٢- مؤشر الدافعية (عدد)
- ٣- دوران الموظفين (%)
- ٤- متوسط سنوات خدمة الموظف لدى الشركة (عدد)
- ٥- متوسط عمر الموظفين (عدد)
- ٦- الوقت المنفق في التدريب - الأيام / السنة (عدد)
- ٧- الموظفون المؤقتون / الموظفون الدائمون (%)
- ٨- نسبة الموظفين الحاصلين على مؤهل جامعي (%)

٩- متوسط التغيب عن العمل (عدد)

١٠- عدد المديرات (عدد)

١١- مؤشر التمكين (عدد) ، عدد المديرين (عدد) .

١٢- تكلفة التدريب السنوية للشخص الواحد (بالجنيه) .

١٣- التكلفة السنوية للتدريب والاتصال وبرامج الدعم للشخص (بالجنيه) .

سادسا : المقاييس البيئية :

إن المقاييس البيئية يمكن أن تتسجم بشكل طبيعي مع المجالات الأخرى ، وكذلك مقاييس تكنولوجيا المعلومات. ويمكن الفرق الرئيسي في أن تكنولوجيا المعلومات نظام يعتمد على معطيات موجودة ومستخدمة داخل المنشأة. في حين يرتبط قسم كبير من المقاييس البيئية بتأثيرات المنشأة وأعمالها على ما يحيط بها. ويذهب جونسون وزملاؤه (١٩٩٧) إلى أن المقاييس البيئية يمكن أن تستخدم في عدد من المجالات منها:

- استخدام وخواص عوامل الإنتاج.
- الانبعاثات الناتجة من الإنتاج.
- محتوى المنتج وتأثيرات استخدام المنتج.
- فاعلية وسائل النقل المختلفة وآثارها البيئية.
- العوادم والنفايات والتخلص منها.
- العمليات الإدارية مثل وجود أعمال مراجعة (تدقيق) بيئية ، منازعات قضائية.

ومن الواضح أن معظم هذه المقاييس يرتبط ببؤرة التركيز على العمليات الداخلية، يضاف إلى ذلك أن التأثيرات الواقعة على البيئة الخارجية قد تؤثر أحيانا على اتجاهات العملاء وتتطلب بنودا مالية ، ولهذا يمكن تناولها في مجالي التركيز على العملاء والمالي. وإذا تضمنت الاستراتيجية مثل هذه الطموحات فإن بؤرة التركيز على التطوير قد تحتاج إلى مقاييس خاصة لإظهار تقدم الشركة نحو تطوير منتجات وعمليات صديقة للبيئة بدرجة أكبر.

الخطوة الخامسة : تحديد وتطوير خطة العمل :

وفيها يجب تحديد كيفية تقييم النجاح في استخدام بطاقة قياس الأداء المتوازن من خلال صياغة الأهداف ، ووضع خطة عمل .

(١) صياغة الأهداف :

يتم صياغة الأهداف النهائية في صورة اقتراحات تقدم من قائد كل وحدة في المشروع تمهيداً للموافقة النهائية عليها من جانب الإدارة العليا.

يجب أن توضع أهداف لكل مقياس مستخدم ، وتحتاج المنشأة إلى أهداف قصيرة المدى وأهداف طويلة المدى معاً حتى يتسنى لها تفقد مسارها بصورة متواصلة واتخاذ الإجراءات التصحيحية في الوقت المناسب. ومن الضروري أن تكون هذه الأهداف متسقة ومنسجمة مع الرؤية الشاملة والاستراتيجية العامة وألا يكون هناك أي تناقض أو تعارض بينها ، ولهذا السبب ينبغي إحداث ترابط وتكامل بين الأهداف أفقياً ورأسياً على حد سواء. ومن المهم أيضاً تحديد المسؤوليات عن وضع الأهداف وتقييم الأداء. كما ينبغي تقديم إجابات محددة عن الأسئلة التالية : ما الطريقة الواجب إتباعها ؟ من أجل أي الوحدات ؟ ما معدل التكرار ؟ بواسطة من ؟ .

(٢) وضع خطة عمل :

تعدّها كل مجموعة مشروع في النهاية ولكي تكتمل المقاييس ، يجب علينا أيضاً أن نحدد الخطوات الواجب اتخاذها لتحقيق الأهداف والرؤية التي تمت صياغتها ، وينبغي أن تشمل خطة العمل الأفراد المسؤولين وجدولاً زمنياً لإعداد التقارير المرحلية والنهائية. ونظراً لأهمية هذه الخطط ودورها المحوري في حياة المنشأة يفضل في كثير من الأحيان أن تتفق المجموعة على قائمة أولويات وعلى جدول زمني، تفادياً لحدوث مشكلات غير متوقعة ، وتمثل هذه القائمة - مقترنة بالمقاييس التي تم إعدادها - واحداً من مستندات الإدارة العليا الرقابية الرئيسية.

الخطوة السادسة : تحديد الأفعال التنفيذية :

وتتطلب بيان الأنشطة والأفعال الواجب البدء في تنفيذها لتحقيق الأهداف والانتقال بالخطوة إلى عالم الواقع ، وهذا يتطلب بدوره تحديد الأهداف السنوية وتوزيع وتخصيص الموارد ، وتحديد المسؤوليات والأدوات ، وتدعيم البرامج ، والثقافة ومحاولة ربط ذلك بالدافعية ، ويراعى عند ممارسة الأفعال التنفيذية أيضا أنها تؤثر في كل من العاملين والمديرين بالمنظمة وتتأثر بهم

الخطوة السابعة : المتابعة والتقييم :

من الضروري أن تتابع المنشأة بصورة متصلة الاهتمام بالمقاييس لكي تحقق وظيفتها المنشودة كأداة ديناميكية للإدارة ، ولتحقيق هذا الغرض ، ستكون الاستعانة بحلول تكنولوجيا الاتصالات المناسبة ضرورية لتسهيل إعداد التقارير وجمع البيانات.

ومن المهم أيضاً أن تستخدم المقاييس في جميع أنحاء المنشأة وفي الجوانب اليومية للإدارة، فإذا وفرت بذلك الأساس لجدول الأعمال اليومي لكل وحدة ، ستكون لها وظيفة طبيعية من أعمال إعداد التقارير والرقابة الحالية من خلال تأثيرها على العمليات اليومية. ولذا فإن خطة التنفيذ ينبغي أن تحتوي على قواعد وأساليب مقترحة لضمان تحول تسجيل درجات قياس الأداء المتوازن إلى جزء من العمل اليومي للشركة. وفي النهاية ، ينبغي أن تظل المقاييس المختارة ، ولاسيما من أجل الرقابة قصيرة المدى ، مطروحة على بساط البحث وأن يتم استبدالها في الحالات المناسبة بأخرى جارية بدرجة أكبر.

ولا يمكن اعتبار استخدام المقاييس مكتملاً إلا عندما يصبح المقياس جزءاً ديناميكياً عاملاً من الحياة اليومية للمنشأة ، ويستلزم عمل القياس كأداة للرقابة الإدارية المستمرة بذل العناية الفائقة وجهود التحسين المستمرة .

مختبر قياس الأداء المتوازن (ورشة عمل)

د. عبد الحميد المغربي

قبل أن تبدأ

اقرأ جيداً تلك الملاحظات

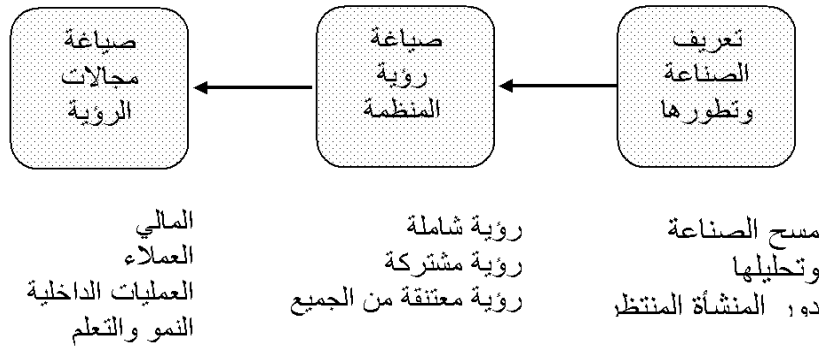
صمم هذا المختبر لمساعدتك على استخدام قياس الأداء المتوازن لتنمية استراتيجيات المنظمة ، ومن ثم إمكانية التوصل إلى بطاقة قياس الأداء التي تخدم المجال الإستراتيجي بالمنظمات المعاصرة.

قياس الأداء المتوازن نظام إداري يهدف إلى مساعدة المنشأة على ترجمة رؤيتها واستراتيجياتها إلى مجموعة من الأهداف والقياسات الاستراتيجية المترابطة. وذلك من خلال الاعتماد على بطاقة الأداء المتوازن ، حيث لم يعد التقرير المالي يمثل الطريقة الوحيدة التي تستطيع الشركات من خلالها تقييم أنشطتها ورسم تحركاتها المستقبلية.

- وذلك بمراعاة الاختبارات التالية : البعد الزمني - البعد المالي وغير المالي - البعد الاستراتيجية - البعد البيئي.
- هناك أربعة جوانب جوهرية لعملية قياس الأداء المتوازن تتمثل في : الجانب المالي - جانب العميل - جانب العمليات الداخلية - جانب النمو والتعليم.
- المحاور التي يحتوي عليها كل جانب : لكل جانب من جوانب بطاقة قياس الأداء المتوازن تحدد المنظمة المحاور التالية : ١- الأهداف Objectives ٢- القياسات (المؤشرات) Measures. ٣- المعايير (النتائج المستهدفة) Target. ٤- المبادرات Indicatives
- العلاقات السببية : كثير من العمليات الاستراتيجية تمثل علاقات سبب ونتيجة ، ولذا يجب أن يحقق القياس العلاقة بينهما حتى يمكن إدارتها والتأكد من صحتها.

الخطوات المنهجية لتصميم وتطبيق بطاقة قياس الأداء المتوازن

الخطوة الأولى : صيانة الرؤية التنظيمية :



قم بصناعة الرؤية التي تراها لمنظمتك بصفة عامة :

رؤية المنظمة :

الخطوة الثانية : تحديد الاستراتيجيات وبناء الأهداف الاستراتيجية العامة :

- إن نموذج قياس الأداء المتوازن في الأساس أداة تسهم في صياغة وتنفيذ استراتيجية المنشأة وتعمل على مراجعتها ومتابعة عملية تنفيذها.
- يثور دائماً سؤال جوهري : كيف يمكن للمنشأة أن تكتسب ميزة تنافسية أفضل من منافسيها وتحافظ عليها ؟. هذا السؤال يقع في قلب عملية إعداد وصياغة الاستراتيجية.

الآن عليك أن تحدد استراتيجيات المنظمة ، والأهداف الاستراتيجية الخاصة بها.

الأهداف الاستراتيجية	استراتيجيات المنظمة

الخطوة الثالثة : تحديد عوامل النجاح الحاكمة :

- يجب على المنشأة أن تقرر ما هي عوامل النجاح الحاكمة وترتيبها حسب الأولوية.
- ينبغي الحرص على إحداث ترابط أفقي ورأسي بين عوامل النجاح الحاكمة. التعرف على ما إذا كانت المقاييس متسقة داخلياً بدرجة معقولة فيما يتصل بجوانبها ، ووثيقة الصلة فيما بينها أم لا ؟
- تجنب تحقيق التفوق في عامل نجاح ما على حساب عامل آخر ، بل يجب أن تتوافق مع الرؤية الشاملة والاستراتيجية العامة وتساندها.

الخطوة الرابعة : تحديد القياسات :

- ينبغي أن نبدأ بممارسة شكل ما من العصف الذهني لا ترفض فيه أي أفكار .
- ضرورة التأكد من وضوح علاقات السبب والنتيجة ، والعمل على خلق توازن بين المقاييس المختلفة في مجالات الرؤية المختارة.
- صياغة المقاييس للتعرف على الأسباب والنتائج وإيجاد توازن فيما بينها.
- يجب تحديد العلاقة المتشابهة للمقاييس بالعوامل الحاكمة وأبعاد القياس واستراتيجية ورؤية المنظمة. وإعداد تقرير نهائي بمعرفة الإدارة العليا ومجموعة المشروع يعمل على إحداث ترابط بين عوامل النجاح والمقاييس.

[illegible]

الخطوة الخامسة : تحديد وتطوير خطة العمل :

- تعدها كل مجموعة مشروع.
- يجب تحديد الخطوات الواجب اتخاذها لتحقيق الأهداف والرؤية التي تمت صياغتها. تشمل خطة العمل الأفراد المسؤولين وجدولاً زمنياً لإعداد التقارير المرحلية والنهائية.

الخطوة السادسة : تحديد الأفعال التنفيذية :

- بيان الأنشطة الواجب البدء في تنفيذها لتحقيق الأهداف والانتقال بالخطوة إلى عالم الواقع.
- يتطلب هذا بدوره تحديد الأهداف السنوية وتوزيع وتخصيص الموارد ، وتحديد المسؤوليات والأدوات ، وتدعيم البرامج ، والثقافة.
- محاولة ربط الأنشطة والأفعال بنظام فعال للتعزيز بالدافعية.

الآن راجع الخطوات العملية المقترحة والموارد المتاحة لك لتنفيذها ، ثم فكر في الطريقة التي يمكن وضعها في خطة عمل متكاملة شاملة لحل المشكلة :

[illegible]

الخطوة السابعة : المتابعة والتقييم :

- يجب الاستعانة بتكنولوجيا الاتصالات المناسبة لتسهيل إعداد التقارير وجمع البيانات.
- يجب متابعة الاهتمام بالمقاييس لكي تحقق وظيفتها المنشودة كأداة ديناميكية للإدارة.
- تحتوي خطة التنفيذ على قواعد وأساليب مقترحة لضمان تسجيل درجات قياس الأداء المتوازن ، واعتبارها جزء من العمل اليومي للشركة.
- إعداد التقارير والرقابة المستمرة من خلال تأثيرها على العمليات اليومية.
- وفي النهاية ، ينبغي أن تظل المقاييس المختارة ، مطروحة على بساط البحث وأن يتم استبدالها في الحالات المناسبة بأخرى جارية بدرجة أكبر.

خطط طريقة أو أسلوباً لتقييم عملية قياس الأداء المتوازن أثناء تنفيذها ، فكر في هذا الآن ..
وأكتب أساليب التقييم التي تنوي استخدامها وتوقيت كل منها :

[illegible]

ملخص منظومة قياس الأداء المتوازن

مجال الاستراتيجية	الأهداف الاستراتيجية	العوامل الحاكمة	المقاييس الاستراتيجية
هيكل المنظمة			
تخطيط الموارد البشرية			
تحليل وتخطيط النشاط التسويقي بالمنظمة			
تحليل وتخطيط النشاط المالي بالمنظمة			
تحليل نشاط العمليات الفنية والإنتاج			
تحليل علاقات المنظمة بالبيئة المحيطة			

المقاييس الاستراتيجية	العوامل الحاكمة	الأهداف الاستراتيجية	مجال الاستراتيجية
			مجالات أخرى

والآن إلى التنفيذ :

لديك منظومة عمل لقياس الأداء المتوازن التي قمت بصياغتها وتحليلها ، والخطوة التالية هي أن تقوم بتنفيذها ، ثم تقييمها ، وإعادة النظر فيها باستمرار على ضوء نتائج عملية التقييم.